



ACADEMIA MILITAR

Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR

**Autora: Aspirante de Infantaria da GNR Marta da Conceição Pereira
Coelho dos Santos**

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria C. Romão L. Bandeira

Coorientador: Capitão de Infantaria da GNR João Filipe de V. L. N. Figueiredo

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2013



ACADEMIA MILITAR

Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR

**Autora: Aspirante de Infantaria da GNR Marta da Conceição Pereira
Coelho dos Santos**

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria C. Romão L. Bandeira

Coorientador: Capitão de Infantaria da GNR João Filipe de V. L. N. Figueiredo

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2013

Dedicatória

Às avós, aos pais, à irmã e ao irmão.

Agradecimentos

A realização de um trabalho de investigação deste tipo envolve um conjunto de disponibilidades muito diversificadas e apenas é passível de realização porque há sempre alguém que participa com o seu tempo, os seus conhecimentos e experiências e que de alguma forma tornaram possível chegar a este ponto. Não podia deixar de agradecer de uma forma muito especial:

À orientadora Professora Doutora Ana Romão, pela excelente orientação, paciência e disponibilidade que foram sempre atributos acompanhados de um grande profissionalismo e qualidade.

Ao Professor Doutor Reginaldo Almeida, ao Professor José Magalhães, à Professora Marta Fernandes, ao Professor e Jornalista José Vegar e ao Major de Transmissões-Engenheiro do Exército José Pereira, pelo apoio, disponibilidade e profissionalismo, resultando num enorme contributo para o trabalho.

Ao coorientador Capitão João Figueiredo, aos chefes, restantes militares e civis da Divisão de Comunicação e Relações Públicas, Divisão de Sistemas de Informação e Repartição de Aplicações e Sistemas pela disponibilidade, acompanhamento e fornecimento de informações.

Ao Coronel Vítor Judícibus e à Doutora Catarina Camacho pela atenção e colaboração.

À Professora Adriana Seabra e ao Professor Ricardo Oliveira pelas correções feitas no trabalho.

Aos camaradas de curso e amigos pela compreensão e apoio na concretização deste percurso.

À minha família por tudo!

Resumo

A Internet é a marca cultural da sociedade contemporânea, denominada por Sociedade da Informação, onde a informação e serviços nela disponíveis são objeto de crescente utilização, nomeadamente os sítios. As instituições recorrem a esta ferramenta comunicacional ao serviço das relações públicas, para garantir uma comunicação mais eficiente que as aproxime dos cidadãos.

Neste contexto, foi objetivo desta investigação perceber como o sítio da Guarda Nacional Republicana na Internet disponibiliza a informação institucional e os serviços *online*, tendo em conta as expetativas e necessidades dos cidadãos na área da segurança.

Este trabalho apresenta na primeira parte o enquadramento conceptual de suporte à investigação e, na segunda parte versa-se sobre o estudo de caso do sítio da Guarda Nacional Republicana. Numa abordagem qualitativa, realizou-se a análise comparativa dos sítios dos serviços centrais de natureza operacional do Ministério da Administração Interna. Para tal, foi desenvolvida uma Tabela de Análise com cinco indicadores de avaliação, ao nível dos conteúdos, acessibilidade, usabilidade e navegabilidade, privacidade e autenticação, e serviços, onde se incluem, também, os serviços policiais e de segurança. Esta análise foi realizada por cinco especialistas das áreas de comunicação, *design* de comunicação, *marketing*, informática e jornalismo.

Com os resultados deste procedimento verificou-se que, em relação à qualidade da arquitetura da informação, o sítio da Polícia de Segurança Pública obteve a classificação de nível Muito Bom, distinguindo-se dos restantes sítios analisados que conquistaram apenas a classificação de nível Bom. A Guarda Nacional Republicana destacou-se com a melhor classificação ao nível serviços policiais e de segurança.

Concluiu-se com esta investigação que o sítio da Guarda Nacional Republicana é uma ferramenta de divulgação de conteúdos de cariz policial que fomenta a cidadania digital como forma de chegar até ao cidadão.

Palavras-chave: Comunicação Institucional; Relações Públicas; Sítio; Arquitetura da Informação; Serviços *online*.

Abstract

The Internet is a cultural brand of contemporary society, known as Information Society, where information and services available are subject to an increasing use, to wit sites. Institutions rely on this communication tool at the service of public relations, to ensure a more efficient communication which will bring citizens together.

In this context, the aim of this investigation was to see how the site of the National Republican Guard on the Internet provides institutional information and online services, taking into account the needs and expectations of citizens in the area of security.

The first part of this work presents the conceptual framework used as research support, and the second part is centered on the case study of the National Republican Guard site. In a qualitative approach, we made a comparative analysis of the Ministry of Internal Affairs central services sites of operational nature. To this end, we developed an Analysis Table with five evaluation indicators, the level of content, accessibility, usability and navigability, and privacy and authentication services, which also include the police and security services. This analysis was carried out by five experts in the fields of communication, communication design, marketing, information technology and journalism.

With the results of this procedure, we discovered that, regarding the architectural quality of information, the site of Public Security Police was rated Very Good, distinguishing itself from other sites analyzed, which were rated only as Good. The National Republican Guard stood out with the highest score at police and security services.

With this investigation, we concluded that the National Republican Guard site is a dissemination tool of police-oriented contents that fosters digital citizenship as a way to reach citizens.

Keywords: Institutional Communication; Public Relations; Site; Information Architecture; Online Services.

Índice Geral

Dedicatória.....	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Índice Geral	vi
Índice de figuras	x
Índice de quadros.....	xii
Índice de tabelas	xiii
Lista de apêndices e anexos.....	xiv
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	xv
 Capítulo 1 – Introdução	1
1.1. Enquadramento do trabalho	1
1.2. Contextualização da investigação.....	1
1.3. Importância e justificação da investigação	2
1.4. Objeto e objetivos de investigação	3
1.5. Metodologia.....	3
1.6. Estrutura do trabalho	4
 Parte Teórica.....	6
 Capítulo 2 – Enquadramento Conceptual.....	6
2.1. Introdução	6
2.2. Comunicação	6
2.3. Comunicação Institucional e Relações Públicas	7

1.4. <i>Marketing</i>	9
1.5. Imagem Institucional	11
Capítulo 3 – Ambiente digital e usos sociais.....	13
3.1. Introdução.....	13
3.2. Informação, Sistemas de Informação, Tecnologias de Informação e Comunicação	13
3.3. Internet como ferramenta comunicacional	14
3.3.1. Uma nova geração de aplicações <i>Web</i>	15
3.4. Sociedade da Informação.....	16
3.4.1. Cidadania Digital.....	17
3.5. Contributos para a modernização	18
3.6. Vulnerabilidades.....	20
Capítulo 4 – Arquitetura da informação de um sítio na Internet.....	23
4.1. Introdução.....	23
4.2. Arquitetura da Informação.....	23
4.3. Caraterização de um sítio na Internet	24
4.4. Objetivos de um sítio na Internet.....	24
4.5. Utilizadores.....	25
4.6. Usabilidade	25
4.7. <i>Web Design</i>	26
4.8. Serviços <i>Online</i>	26
Parte Prática	27
Capítulo 5 – Metodologia e Procedimentos	27
5.1. Introdução.....	27
5.2. Processo de Investigação: métodos e técnicas.....	27

5.3. Meios utilizados.....	29
5.4. Técnicas, instrumentos e procedimentos de recolha de dados	29
5.4.1. Análise e classificação de dados.....	30
Capítulo 6 – Estudo de caso: o sítio da GNR	32
6.1. Introdução	32
6.2. Breve caraterização da Instituição – A Guarda Nacional Republicana.....	32
6.3. Divisão de Comunicação e Relações Públicas	33
6.4. Conceção e evolução do sítio da GNR	35
6.4.1. A 6ª versão do sítio da GNR – Ano 2010.....	37
6.4.1. Caraterização estatística do sítio oficial da GNR	38
6.5. O novo sítio da GNR	39
Capítulo 7 – Apresentação, análise e discussão dos resultados	43
7.1. Introdução.....	43
7.2. Resultados globais dos indicadores em análise nos sítios	43
7.2. Classificação dos sítios.....	49
7.3. Resultados das funcionalidades dos Serviços Policiais e de Segurança.....	51
Capítulo 8 – Conclusões e Recomendações	53
8.1. Introdução.....	53
8.2. Verificação das questões derivadas e das hipóteses formuladas	53
8.3. Reflexões finais	56
8.4. Recomendações	56
8.5. Limitações da investigação.....	57
8.6. Proposta de investigação futura.....	57
Referências Bibliográficas.....	58

Apêndices	1
Apêndice A – Modelo de funcionamento da DGIE.....	2
Apêndice B – Descrição dos indicadores em análise	3
Apêndice C – Guia para análise dos sítios.....	9
Apêndice D – Tabela de Pontuação.....	27
Apêndice E – Sistema de Forças Nacional	29
Apêndice F – Estrutura Orgânica da GNR	30
Apêndice G – Composição e articulação da DCRP.....	31
Apêndice H – Guião e entrevista aplicada ao chefe da DCRP	32
Apêndice I – Guião e entrevista aplicada ao chefe da Repartição de Aplicações e Sistemas da DSI.....	36
Apêndice J – Pontuações atribuídas pelos especialistas	41
Apêndice K – Comentários dos especialistas	43
Apêndice L – Resultados da análise comparativa do sítio da GNR	46
 Anexos.....	 1
Anexo A – Resultados da análise do <i>Google Analytics</i>	2
Anexo B – Registo dos resultados dos serviços disponibilizados pelo MAI	3

Índice de figuras

Capítulo 1 – Introdução

Figura n.º 1 - Estrutura do texto no trabalho	5
---	---

Capítulo 2 – Enquadramento Conceptual

Figura n.º 2 - Hierarquização dos conceitos relacionados com comunicação	6
--	---

Capítulo 6 – Estudo de caso: o sítio da GNR

Figura n.º 3 - Composição da página principal da 6ª versão do sítio da GNR	37
Figura n.º 4 - Número de visitas e páginas visualizadas no sítio da GNR	38
Figura n.º 5 - Página principal da 7ª versão do sítio da GNR.....	42
Figura n.º 6 - Componente móvel da 7ª versão do sítio da GNR	42

Capítulo 7 – Apresentação, análise e discussão dos resultados

Figura n.º 7 - Pontuação dos conteúdos dos sítios.....	44
Figura n.º 8 - Pontuação da acessibilidade dos sítios	46
Figura n.º 9 - Pontuação da usabilidade e navegabilidade dos sítios.....	47
Figura n.º 10 - Pontuação da privacidade e autenticação dos sítios	48
Figura n.º 11 - Pontuação dos serviços dos sítios.....	49
Figura n.º 12 - Pontuação final dos sítios	50
Figura n.º 13 - Classificação dos Serviços Policiais e de Segurança dos sítios	51

Apêndices

Figura n.º 14 - Modelo de funcionamento da DGIE.....	2
--	---

Figura n.º 15 - Símbolo de acessibilidade	5
Figura n.º 16 - Sistema de Forças Nacional.....	29
Figura n.º 17 - Organograma da GNR.....	30
Figura n.º 18 - Organograma da DCRP.....	31
Figura n.º 19 - Resultados do item - informação base publicada no sítio	46
Figura n.º 20 - Resultados do item - atualização da informação	46
Figura n.º 21 - Resultados do item - apresentação da informação.....	47
Figura n.º 22 - Resultados do item - ligações a outros sítios.....	47
Figura n.º 23 - Resultados dos itens de acessibilidade	47
Figura n.º 24 - Resultados dos itens de usabilidade e navegabilidade	48
Figura n.º 25 - Resultados dos itens de privacidade e autenticação	48
Figura n.º 26 - Resultados dos serviços	49
Figura n.º 27 - Resultados relativos ao SQE	49
Figura n.º 28 - Resultados relativos ao SIISPA.....	49
Figura n.º 29 - Resultados relativos ao Serviço Verão Seguro - Chave Direta	50
Figura n.º 30 - Resultados dos serviços específicos dos organismos em análise	50

Anexos

Figura n.º 31 - Resultados da análise do <i>Google Analytics</i> referentes ao ano 2012.....	2
--	---

Índice de quadros

Capítulo 1 – Introdução

Quadro n.º 1 - Questões derivadas e hipóteses de investigação	3
Quadro n.º 2 - Esquema do processo da Parte Teórica.....	3
Quadro n.º 3 - Esquema do processo da Parte Prática.....	4

Capítulo 5 – Metodologia e Procedimentos

Quadro n.º 4 - Escala de Classificação	31
--	----

Capítulo 6 – Estudo de caso: o sítio da GNR

Quadro n.º 5 - Atribuições da DCRP.....	34
Quadro n.º 6 - Versões do sítio da GNR.....	36
Quadro n.º 7 - Análise das respostas relativas à questão n.º1.....	39
Quadro n.º 8 - Análise das respostas relativas à questão n.º2.....	40
Quadro n.º 9 - Análise das respostas relativas à caracterização do novo sítio	41

Apêndices

Quadro n.º 10 - Apreciações qualitativas e sugestões dos especialistas.....	43
---	----

Anexos

Quadro n.º 11 - Registo do número de queixas efetuadas no SQE	3
Quadro n.º 12 - Registo do número de bens entregues em 2012.....	3
Quadro n.º 13 - Registo do número de pedidos efetuados no Serviço Verão Seguro em 2008 e 2011	3

Índice de tabelas

Capítulo 7 – Apresentação, análise e discussão dos resultados

Tabela n.º 1 - Nível de qualidade dos sítios	50
--	----

Apêndices

Tabela n.º 2 - Tabela de Pontuação	27
Tabela n.º 3 - Soma das pontuações atribuídas pelos especialistas	41

Lista de apêndices e anexos

Apêndice A	Modelo de funcionamento da DGIE
Apêndice B	Descrição dos indicadores em análise
Apêndice C	Guia para análise dos sítios
Apêndice D	Tabela de Pontuação
Apêndice E	Sistema de Forças Nacional
Apêndice F	Estrutura Orgânica da GNR
Apêndice G	Composição e articulação da DCRP
Apêndice H	Guião e entrevista aplicada ao chefe da DCRP
Apêndice I	Guião e entrevista aplicada ao chefe da Repartição de Aplicações e Sistemas da DSI
Apêndice J	Pontuações atribuídas pelos especialistas
Apêndice K	Comentários dos especialistas
Apêndice L	Resultados da análise comparativa do sítio da GNR
Anexo A	Resultados da análise do <i>Google Analytics</i>
Anexo B	Registo dos resultados dos serviços disponibilizados pelo MAI

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

AM	Academia Militar
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
AP	Administração Pública
APA	<i>American Psychological Association</i>
ARPA	<i>Advanced Research Projects Agency</i>
CERN	<i>European Organization for Nuclear Research</i>
CO	Comando Operacional
COSI	Centro Operacional de Segurança da Informação
DCRP	Divisão de Comunicação e Relações Públicas
DCSI	Direção de Comunicações e Sistema de Informações
DES	Divisão de Exploração e Segurança
DGIE	Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos
DIC	Divisão de Infraestruturas e Comunicações
DPERI	Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais
DSI	Divisão de Sistemas de Informação
<i>et al.</i>	Vários autores
EUROGENDFOR	<i>European Gendarmerie Force</i>
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
FIEP	França, Itália, Espanha e Portugal
FSS	Forças e Serviços de Segurança
GNR	Guarda Nacional Republicana
H	Hipótese
HTML	<i>Hypertext Markup Language</i>
HTTP	<i>Hypertext Transfer Protocol</i>
IDS	<i>Intrusion Detection System</i>
IPS	<i>Intrusion Prevention System</i>
Link	<i>Hyperlink</i>

LDNFA	Lei de Defesa Nacional e das Forças Armadas
MAI	Ministério da Administração Interna
N./n.	Número
NEP	Norma de Execução Permanente
OCS	Órgãos de Comunicação Social
OFSS	Organização das Forças e Serviços de Segurança
p.	Página
pp.	Páginas
PCSD	Política Comum de Segurança e Defesa
PDF	<i>Portable Document Format</i>
PJ	Polícia Judiciária
PM	Polícia Marítima
PSP	Polícia de Segurança Pública
QD	Questão Derivada
RNSI	Rede Nacional de Segurança Interna
RGSGNR	Regulamento Geral do Serviço da Guarda Nacional Republicana
SAPA	Sistema Automático de Pré-Agendamento
s.d.	Sem data
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SIBA	Sistema de Informação de Boletins de Alojamento
SIGAE	Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos
SIGESP	Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada
SIISPA	Sistema Integrado de Informação Sobre Perdidos e Achados
SIS	Serviço de Informações de Segurança
SQE	Sistema de Queixa Eletrónica
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TPO	Tirocínio Para Oficiais
UE	União Europeia
Vol.	Volume
Web	<i>World Wide Web</i>

*“A Internet é o estado tecnológico mais
aproximado da natureza humana.”*

Major Paulo Santos

Capítulo 1

Introdução

1.1. Enquadramento do trabalho

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) constitui-se como um dos objetivos do Tirocínio Para Oficiais (TPO) inserido no plano curricular para a formação de oficiais da Guarda Nacional Republicana (GNR) na Academia Militar (AM), conducente à obtenção do grau de mestre em Ciências Militares na especialidade de Segurança. Este trabalho comporta uma investigação realizada no âmbito das Ciências Sociais e intitula-se por “Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR”.

1.2. Contextualização da investigação

As novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm vindo a afirmar-se, de forma crescente como uma realidade presente na Sociedade da Informação através da Internet e das ferramentas que esta disponibiliza.

Num mundo moderno, o tecido administrativo e governamental assenta neste tipo de tecnologias para ver atingidos os objetivos preconizados, com o fim último de satisfazer as necessidades do cidadão. Tendo por base alguns dos princípios da Administração Pública (AP)¹, como a aproximação dos serviços às populações, a desburocratização, a garantia de participação dos cidadãos e a melhoria quantitativa e qualitativa dos serviços prestados na Internet, a GNR, no âmbito da administração direta do Estado, como serviço central de natureza operacional do Ministério da Administração Interna (MAI)² e prestadora de serviços de segurança, vem desenvolvendo desde 2000 um sítio oficial que visa promover relações de proximidade e de confiança com o cidadão, aumentar, em

¹ Princípios emanados no n.º1, do artigo 3º da Lei n.º4/2004 de 15 de janeiro.

² Baseado no disposto do n.º1 do artigo 2º da Lei 4/2004 de 15 de janeiro e segundo o determinado no artigo 4º do Decreto-Lei n.º126-B/2011 de 29 de dezembro.

número e qualidade, serviços de segurança *online* e garantir a crescente fidelização com a Sociedade da Informação.

Tendo consciência da vasta informação disponibilizada ao cidadão através da Internet, a questão que se coloca é ao nível da qualidade e da segurança da informação, o que acarreta uma preocupação para a instituição, na forma como é feita a divulgação de informação institucional. A clarificação da finalidade a atingir com o sítio da GNR, facilita a gestão da comunicação adequada, partindo de um conjunto de técnicas e abordagens capazes de disponibilizar um sítio com qualidade, desde a sua imagem e usabilidade à proteção de dados, de forma a alcançar o máximo desempenho, confiança e segurança perante os cidadãos.

1.3. Importância e justificação da investigação

A par das mudanças e inovações tecnológicas, a Sociedade da Informação transcende as exigências enquanto utilizadores dos sítios e, daqui, surge o interesse em aprofundar esta matéria, promovendo, assim, este trabalho que vai de encontro à necessidade da instituição em criar instrumentos que possam garantir uma comunicação mais eficiente que a aproxime dos públicos-alvo.

A presença da GNR na Internet acaba por ser uma necessidade quase vital – torna-se um elemento de afirmação e até de singularidade. Desta forma, considera-se importante analisar o processo de reciprocidade entre as necessidades dos utilizadores e a informação disponibilizada no sítio da GNR na Internet.

O sítio oficial é, neste contexto, uma ferramenta de melhoria, capaz de suportar e de contribuir de forma decisiva para uma estratégia de modernização e de uma maior sintonia com os cidadãos. Como tal, com a investigação realizada neste trabalho, pretende-se incentivar a constante melhoria do sítio da GNR para que todos os propósitos de interatividade, disponibilidade de serviços e informações aconteçam, promovendo uma imagem de uma Força de Segurança moderna.

1.4. Objeto e objetivos de investigação

O objeto de investigação é o sítio da GNR e resulta da problemática explícita no quadro conceptual da investigação, onde se pretende tratar o problema colocado pela questão de partida: **Qual o papel que o sítio da GNR na Internet pode assumir na comunicação institucional e prestação de serviços?** O objetivo geral de investigação é a caracterização da comunicação institucional através do sítio da GNR e os objetivos específicos são a análise do sítio, em termos de estrutura, conteúdos, funcionalidades e serviços, e verificar a interação do sítio com os cidadãos. Para atingir os objetivos de investigação propôs-se, conforme o quadro n.º 1, as Questões Derivadas (QD) e como possíveis respostas as Hipóteses (H) que podem ser validadas ou refutadas.

Quadro n.º 1 - Questões derivadas e hipóteses de investigação

QD 1: Quais são os pontos fortes do sítio da GNR na Internet?	H 1: O sítio da GNR na Internet fomenta a cidadania digital.
QD 2: Quais são os pontos fracos do sítio da GNR na Internet?	H 2: O sítio da GNR na Internet não potencia a proximidade eletrónica.
QD 3: O aspeto gráfico do sítio da GNR na Internet é adequado na promoção da imagem da GNR?	H 3: O sítio da GNR transmite uma “imagem de marca”.

1.5. Metodologia

O presente trabalho integra a Parte Teórica e a Parte Prática essenciais na investigação pois, segundo Pardal (1995) *in* Alves (2012, p.47), “torna possível a seleção e articulação de técnicas no intuito de se poder desenvolver o processo de verificação empírica”. A Parte Teórica decorreu dos passos de pesquisa discriminados no quadro n.º 2.

Quadro n.º 2 - Esquema do processo da Parte Teórica

Seleção Bibliográfica	Construção da Ficha Bibliográfica/Ideográfica	Redação da Parte Teórica
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas (Nacionais, Universitárias e Públicas); • Repositórios Digitais; • Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Livros; • Teses e dissertações; • Artigos de Revistas; • Legislação; • Dicionários; • Estudos e Relatórios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão da literatura de acordo com Norma de Execução Permanente (NEP) n.º 520 da Direção de Ensino da AM, de 30 de junho de 2011, baseada nas normas da <i>American Psychological Association</i> (APA).

Por sua vez, a Parte Prática resultou do estudo de caso realizado ao sítio da GNR junto das estruturas responsáveis pela conceção e desenvolvimento do mesmo. Segundo Yin (2005, p. 32), “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto real”. Numa abordagem qualitativa, inicialmente recorreu-se a fontes documentais relacionadas com a temática no sentido de contextualizar o objeto de estudo e, numa segunda fase realizaram-se entrevistas como método complementar à realidade em estudo.

Assim, com base no Método de Investigação Qualitativa apresentado por Freixo (2011), a componente mais importante do estudo foi a aplicação do instrumento de investigação, a Tabela de Análise, tendo como objetivo a análise do sítio da GNR comparativamente aos sítios oficiais dos restantes serviços centrais de natureza operacional do MAI, onde cinco especialistas das áreas de comunicação, *design* de comunicação, *marketing*, informática e jornalismo, classificaram os sítios em análise, o que, de forma válida, permitiu apurar a qualidade da arquitetura da informação e dos serviços *online* dos sítios. Todo este processo envolveu várias etapas, tal como demonstra o quadro n.º 3.

Quadro n.º 3 - Esquema do processo da Parte Prática

Recolha de dados	Tratamento de dados	Resultados obtidos/ Redação da conclusão
<ul style="list-style-type: none"> • Estudo de caso numa abordagem qualitativa com o recurso à análise documental, entrevista e aplicação da Tabela de Análise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de conteúdo; • Recolha e registo da classificação resultante da análise feita pelos especialistas aos sítios; • Tratamento dos dados no Programa <i>Microsoft Office Excel 2007</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise e discussão dos resultados; • Resposta às questões derivadas e comprovação das hipóteses de investigação; • Exposição das conclusões, recomendações e limitações; • Apresentação da proposta de investigação subsequente.

1.6. Estrutura do trabalho

A estrutura deste trabalho está orientada de acordo com o referido na NEP n.º 520 da Direção de Ensino da AM, de 30 de junho de 2011. A Parte Textual compreende a introdução, a revisão da literatura, o trabalho de campo, as conclusões e recomendações e no final a bibliografia, e divide-se em capítulos, subcapítulos e itens de subcapítulos.

Com base nesta estrutura, como mostra a figura n.º 1, optou-se por definir cinco partes fundamentais, que perfazem um total de oito capítulos, dos quais se constituiu a Introdução, a Parte Teórica que integra os Capítulos 2, 3 e 4, a Parte Prática com os Capítulos 5, 6 e 7, um capítulo referente às conclusões e recomendações do trabalho e, no final as referências bibliográficas.



Figura n.º 1 - Estrutura do texto no trabalho

O Capítulo 1, a Introdução, tem como objetivo apresentar a contextualização do estudo quanto à justificação e importância, objetivos, metodologia e estrutura do trabalho.

Na Parte Teórica o Capítulo 2 apresenta o enquadramento conceptual, expondo temáticas relacionadas com o tema em estudo. O Capítulo 3 aborda as TIC, uma reflexão sobre o percurso histórico que levou ao aparecimento da Internet e da *World Wide Web* (*Web*), explora a ascendência das TIC nas organizações e a sua influência na Sociedade da Informação, terminando com a abordagem a questões de segurança na Internet. Por sua vez, o Capítulo 4 explana as diversas valências consideradas fundamentais na construção da arquitetura da informação de um sítio.

A Parte Prática inicia-se com o Capítulo 5, referente à metodologia e procedimentos da investigação, com a descrição do estudo, método de abordagem e meios utilizados, apresenta a técnica de recolha de dados e a elaboração, validação e aplicação do instrumento utilizado. O Capítulo 6 apresenta a instituição e a contextualização do sítio da GNR na comunicação institucional. O Capítulo 7 diz respeito à apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos da análise dos sítios.

O Capítulo 8 apresenta as conclusões e reflexões finais, recomendações, limitações da investigação e aponta uma proposta para investigações posteriores.

No final, são apresentadas as referências bibliográficas utilizadas neste trabalho.

Parte Teórica

Capítulo 2

Enquadramento Conceptual

2.1. Introdução

A apresentação do enquadramento conceptual considerado pertinente para a presente investigação, no que concerne ao campo da Gestão da Comunicação, é composta pelos conceitos representados na figura n.º 2.

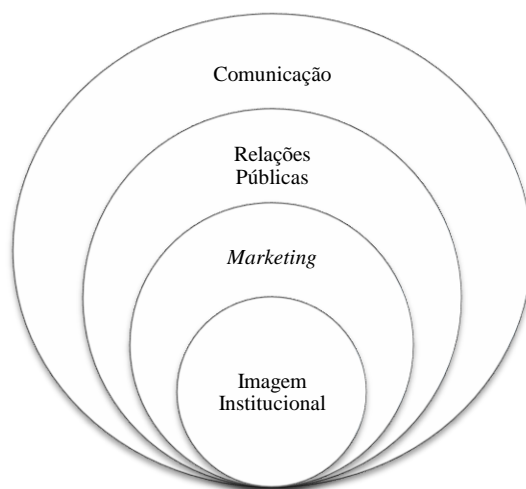


Figura n.º 2 - Hierarquização dos conceitos relacionados com comunicação

2.2. Comunicação

A palavra comunicação provém do latim *communis*, que significa “comum”. Só há comunicação quando o que é transmitido tem um significado comum para o emissor e o recetor. Como assinala Chiavenato (1991) in Fonseca (1998, p. 63), a comunicação “é

essencialmente uma ponte de significados entre as pessoas”. Para Fonseca (1998), a comunicação é um processo baseado na permuta entre duas ou mais pessoas que utilizam um código de palavras, gestos, expressões ou sinais que tornam compreensível uma informação transmitida por um emissor para um ou mais recetores.

O autor refere que este processo é, de igual forma, instituído nas organizações³ e é através do mesmo que as pessoas que nelas trabalham procedem à troca de informações, tendo em vista uma maior eficiência⁴. Em contrapartida, os autores Caetano e Rasquilha (2007) defendem que a comunicação deve ser exercida não só na instituição mas também no contexto social no qual se insere e como tal deve ser projetada para a comunidade.

Nos dias de hoje, numa qualquer organização, a informação e a comunicação, assumem um papel fundamental enquanto instrumentos de suporte nos processos de gestão da mesma. Através destes instrumentos as organizações desenvolvem funções, tomam decisões e estabelecem contacto com os cidadãos (Marcelino, 2008).

Por outro lado, podem aliar-se à comunicação outras ferramentas, como as relações públicas e o *marketing*, essenciais à sobrevivência e ao sucesso das organizações. A toda esta “envolvente” está também associada a imagem da organização, a qual hoje em dia assume um papel tão importante quanto os seus produtos e serviços.

2.3. Comunicação Institucional e Relações Públicas

De acordo com Fonseca (1998), a designação comunicação institucional representa o conjunto de procedimentos destinados a difundir informações de interesse público sobre as filosofias, as políticas, as práticas e os objetivos da organização. Este autor define, também, como a parte da política de comunicação, a dedicação em difundir para o exterior uma imagem refletida e coerente da instituição.

Neste sentido, a comunicação institucional pode ser definida como a responsável direta, por meio da gestão estratégica das relações públicas, pela construção e formatação de uma imagem e identidade corporativas fortes e positivas de uma organização.

³ O termo “organização” provém do grego “*organon*” que significa órgão, daí a sua aplicação conceptual a instituições, empresas ou entidades, criadas pelos Homens, com o propósito de atingir objetivos (Fonseca, 1998).

⁴ Fonseca (1998) explica que a eficiência da organização depende da rede comunicacional que possui, tendo em conta as suas características, ou seja, é necessário adequar o sistema de comunicação da organização com as necessidades de processamento da informação.

Entre outros recursos mais correntes, Fonseca (1998) refere como instrumentos de comunicação institucional as comunicações orais: os diálogos informais, (em presença, por telefone, ou videoconferência), as reuniões periódicas e extraordinárias, as palestras, para os elementos internos, de formação ou informação, ou para os externos, nomeadamente os Órgãos de Comunicação Social (OCS), os *briefings*, os seminários, e as conferências. No que diz respeito às comunicações escritas usam-se, atualmente, os *emails*, assim como, memorandos, as cartas, os manuais de serviço ou de tecnologia, os relatórios (internos ou para o exterior), os quadros parietais de avisos, as *newsletters*, os jornais ou revistas da instituição, entre outras.

Na própria instituição realizam-se as comemorações de datas mais relevantes para a organização, as inaugurações de novas instalações, a promoção de concursos internos, estágios, ações de reciclagem ou formação, clubes desportivos, realização de atividades recreativas e convívios nas épocas festivas.

Na comunicação externa, entre as organizações e o público, são empregues os contactos pessoais, as entrevistas, as publicações (das organizações ou não), as exposições, as feiras e a realização de eventos especiais. Denota-se, também, a relação das organizações com os OCS fornecendo informação através do meio mais adequado ao assunto em causa, tal como a divulgação de comunicados ou *press release*, conferência de imprensa, conversas pessoais (quando se pretende um exclusivo), almoços e jantares (no sentido de estreitar a relação já existente com um determinado OCS), *cocktail* à imprensa, beberete ou receção e visitas de imprensa (Carvalho, 2012).

Nesta fase, considera-se conveniente perceber o conceito de relações públicas enquanto atividade desenvolvida no seio das organizações. Porém, salienta-se que este conceito é alvo de inúmeras definições, às quais estão associados diferentes enquadramentos sobre a finalidade desta atividade.

Vista como a “técnica de aceitação social”, segundo Penteado (1969, p. 3), as relações públicas constituem “o conjunto de processos da arte de se obter aceitação social”.

Para Lampreia (s.d.), define-se as relações públicas como o conjunto de atividades destinadas a estabelecer e manter um clima favorável entre a entidade, pública ou privada, e os seus diferentes públicos.

Aliada aos dias de hoje, tal como Sousa (2003) explica, as relações públicas são um conjunto de técnicas de investigação e de comunicação integrada e planificada, alicerçadas em conhecimentos científicos e desenvolvidas intencional, processual e continuamente, a

partir de instâncias diretivas, que visam, entre outros fins, contribuir para a criação e gestão da imagem da organização, pessoas, bens e serviços; mudança de comportamentos, atitudes e cognições de pessoas e organizações; a resolução de problemas pontuais e de crises; a facilitação de tarefas; a integração social, cultural e profissional; a fluidez de circulação de ideias e informações; a análise de tendências e a previsão de consequências. Para Coelho e Gomes (2007) as relações públicas realizam atividades de promoção, notoriedade⁵, relações com os OCS e de apoio ao *marketing*.

Tudo se resume à atividade de gestão da comunicação feita pela organização, em particular pelos profissionais de comunicação. A criação de departamentos de relações públicas nas organizações dinamiza esta atividade e a reputação da instituição diante dos seus públicos. Perante isto, é comum definir as ações de relações públicas em função do público-alvo das mensagens selecionadas: comunicação interna, comunicação externa e comunicação mista. Assim, Sousa (2003) descreve a comunicação interna como a comunicação direcionada para o público interno e desenvolvida por membros desse público; a comunicação externa é direcionada para o público externo à entidade; e, por sua vez, a comunicação mista é direcionada para os dois públicos, interno e externo, ou para as pessoas que possam funcionar simultaneamente como membros do público externo e do interno. Para que estas ações tenham sucesso é fulcral a existência de uma boa ligação entre a instituição e o público-alvo desta mesma entidade.

1.4. Marketing

A palavra inglesa *marketing* reflete o significado do conceito, ao unir a consonância “*market*” (mercado) à forma progressiva “*ing*”, pelo que dá uma ideia dinâmica ligada ao estudo e à conquista dos mercados (Badoc, 2001).

Este conceito foi formulado primeiramente por McCarthy, em 1964, o qual definiu *marketing* como o resultado que dirige o fluxo de bens e serviços desde o produtor até ao consumidor, com a pretensão de satisfazer os consumidores e permitir atingir os objetivos das organizações (Cobra e Brezzo, 2010). Numerosos autores procuram, ainda, definir *marketing* e todos convergem para a necessidade de adaptar a oferta e as ações de qualquer

⁵ Villfañe (1993) in Sousa (2003, p. 36) explica que notoriedade é o “grau de conhecimento, espontâneo ou não, que as pessoas têm de uma entidade e dos seus produtos e serviços”.

organização às preferências, necessidades e expectativas dos clientes (consumidores), com o objetivo de criar valor. A base para esta “adaptação” das organizações, segundo Badoc (2001, p. 45), está nos fundamentos da abordagem do *marketing* que “assentam sobre o conhecimento das necessidades dos clientes, a segmentação dos mercados, o planeamento das ações no tempo e a coordenação dos meios de *marketing*.”

Kotler e Keller (2006, p.6) seguem a linha da definição oferecida pela *American Marketing Association*: “o *marketing* é uma função organizacional e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento entre eles, de modo que beneficie a organização e o seu público interessado”.

Assim, é notável a ligação do *marketing* às relações públicas uma vez que usam ferramentas similares para alcançar o público-alvo. Ambas as atividades têm como objetivo último contribuir para o êxito da instituição, adaptando-se a qualquer meio, inclusive aos meios tecnológicos.

1.4.1. Marketing digital

A atual Era, chamada por muitos de revolução da informação ou revolução tecnológica que incorpora as novas TIC⁶, teve um grande impacto sobre o *marketing* tradicional resultando numa transição que vários autores designam por *marketing* digital.

Cobra e Brezzo (2010) definem *marketing* digital como um conjunto de atividades operacionais direcionadas a promover e comercializar produtos e serviços utilizando meios digitais para chegar até aos consumidores. As particularidades existentes no *marketing* digital são consequência da combinação da utilização das TIC e das mudanças que elas produziram nos consumidores.

O *marketing* digital apoiou-se nos conceitos e ferramentas do *marketing* tradicional (anteriormente abordado), contudo, Cobra e Brezzo (2010) afirmam que o *marketing* digital também desenvolveu o seu próprio corpo conceitual e instrumentos, produzidos para serem aplicados mediante o meio digital em que se desenvolvem, baseando-se, fundamentalmente, na Internet, para além das telecomunicações móveis e da televisão digital.

⁶ Conceito abordado no Capítulo 3.

Tem-se constatado que a Internet tem vindo a ser fortemente reconhecida como uma ferramenta ao serviço do *marketing*, uma vez que possui características únicas em termos de comunicação e interatividade (Tavares, 2010). Do ponto de vista de Castells (2007, p. 169) “a Internet é mais do que uma ferramenta útil que se pode utilizar simplesmente porque está ali; adapta-se às características básicas do tipo de movimentos sociais que estão a surgir na Era da Informação.”

Na atual sociedade, com o desenvolvimento das TIC, as organizações colocam em questão as aplicações clássicas do *marketing*, o que obriga a uma mutação, quer a nível de conceito, quer ao nível dos meios implementados. Exemplo do anteriormente referido é o caso do surgimento do *marketing* social que estende os seus horizontes e conceptualiza-se numa “estratégia de mudança de comportamento”, que poderia ser facilmente adotada pelas organizações. Como refere Kotler e Roberto (1992) *in* Silva, Almeida e Gomes (2004, p.24) “*it combines the best elements of the traditional approaches to social change in an integrated scheme for planning and action, as well as utilizing advances in communications technology and marketing capacity*”⁷.

1.5. Imagem Institucional

Villafañe (1998, p. 28) diz que “a imagem de uma empresa é o resultado interactivo que um amplo conjunto de comportamentos seus produz no espírito dos seus públicos”, dilata, ainda, que “é aquela que um determinado público tem sobre a empresa. Será determinada por tudo o que a empresa faça”.

Para o referido autor, uma imagem positiva consegue-se intervindo rigorosamente na sua identidade visual, desenvolvendo técnicas de relação mais ativas com os variados públicos e com a sociedade.

A construção de uma “imagem de marca”, termo referido por outros autores, não é apenas o resultado de campanhas de comunicação (interna e externa) que uma organização desenvolve. Antes de mais, deve ser alicerçada nos elementos que constituem a identidade organizacional (missões, valores, princípios operativos e padrões de comportamento). A “marca” consubstancia-se em elementos visuais (logótipos, símbolos, cores, tipos de letra)

⁷ Tradução da responsabilidade da autora do TIA: Combina os melhores elementos das abordagens tradicionais à mudança social num sistema integrado de planeamento e ação, bem como utilizando os avanços da tecnologia de comunicação e da capacidade do *marketing*.

que são aplicativos dos vários suportes de comunicação de uma organização/marca. Como garante do sucesso do seu valor é essencial que as pessoas que constituem a organização e que, no dia-a-dia, são a face visível da mesma tenham a consciência de que todos os seus atos, enquanto formas de comunicação com os cidadãos, são elementos decisivos na construção dessa imagem (Penim, 2008).

Face às novas TIC, a Internet tem sido uma ferramenta de valor inestimável para a promoção da imagem das instituições. É fundamental que as instituições tenham uma imagem coerente e cuidada em toda a presença na Internet, uma vez que, a imagem deve ser vista como fator valioso no reconhecimento que uma instituição tem com os seus utilizadores. Neste alinhamento, Figueiredo (2004, p.186) afirma que “num *site* institucional vende-se a instituição, a sua eficácia e o seu trabalho”.

Capítulo 3

Ambiente digital e usos sociais

3.1. Introdução

A comunicação nas organizações está diretamente relacionada com a gestão das TIC, pelo que ambas devem ser consideradas conjuntamente no sentido de otimizar o desempenho nas atividades da instituição e promover uma maior interação com o cidadão.

Assim, neste capítulo, destaca-se o exercício da cidadania e as potencialidades e vulnerabilidades da utilização da Internet na Sociedade da Informação.

3.2. Informação, Sistemas de Informação, Tecnologias de Informação e Comunicação

Informação, sistemas de informação e tecnologias de informação e comunicação são os conceitos utilizados como ponto de partida para a análise da adaptação das organizações face a esta revolução tecnológica. Estes conceitos derivam uns dos outros, com consequentes implicações nas suas definições, no entanto, é passível a verificação da contribuição de qualquer um deles para a concretização dos objetivos e da missão das organizações.

“Informação” é definida por Varajão (2005, p.45) como

“um conjunto de dados colocados num contexto útil e de grande significado que, quando fornecido atempadamente e de forma adequada a um determinado propósito, proporciona orientação, instrução e conhecimento ao seu receptor, ficando este mais habilitado para decidir ou desenvolver determinada actividade”.

O referido autor afirma que é através da informação que as organizações se interligam com o seu ambiente, interpretam as suas necessidades, condicionantes e pressões e promovem a sua imagem. Assim, pode dizer-se que a informação é a substância

dos sistemas de comunicação⁸ em várias formas, como por exemplo, através de impulsos eletrónicos, palavras faladas ou escritas, símbolos ou sinais e mensagens.

Nas organizações, a gestão da informação é feita através de um conjunto de meios e procedimentos com a finalidade de assegurar a informação útil necessária às diversas funções e níveis da organização, bem como à sua envolvente externa (Varajão, 2005). Esta gestão resulta num sistema de informação que, segundo Amaral (1994), não é mais do que uma combinação de procedimentos, informações, pessoas e tecnologias organizadas de forma a potenciar as organizações a alcançar os seus objetivos. Esta tecnologia convergente combina as capacidades tecnológicas que andavam separadas e anuncia que o telefone, o computador, a televisão e o aparelho de som irão operar como uma única unidade (Branco, 2005).

Todo este processo resulta nas TIC que podem ser definidas, segundo Rascão (2008, p.73), como “o conjunto de conhecimentos, de meios materiais (infra-estruturas) e de *know-how*, necessários à produção, comercialização e ou utilização de bens e serviços relacionados com o armazenamento temporário ou permanente dos dados, bem como o processamento e a comunicação dos mesmos”.

As TIC contribuíram para a alteração da comunicação, nomeadamente na sua dimensão e conteúdo, que por sua vez permitiu a partilha de informação e uma maior transparência na apresentação da informação complexa.

Para Castells (2007, p. 19) “as instituições transformam a tecnologia, qualquer tecnologia, apropriando-a, modificando-a – especialmente no caso da Internet, por ser uma tecnologia de comunicação”.

3.3. Internet como ferramenta comunicacional

As origens da Internet encontram-se no trabalho desenvolvido pela Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa norte-americano, conhecida por ARPA – *Advanced Research Projects Agency*, quando na década de 60 concebeu um sistema de comunicações invulnerável a um ataque nuclear. O resultado foi a arquitetura de uma rede que não podia ser controlada a partir de nenhum centro, composta por milhares

⁸ Definido, segundo Pinto (2008), como o resultado da agregação de um grupo de subsistemas com funções comunicativas.

de redes de computadores, da qual surgiu a ARPANET (Castells, 2005). O passo seguinte consistiu em possibilitar a ligação da ARPANET a outras redes de computadores, como a PRNET e SATNET. Assim se introduziu um novo conceito: a rede das redes - ARPANET-INTERNET, que passou a denominar-se apenas por INTERNET em meados dos anos 80 (Castells, 2007).

Um percurso em que todos os avanços tecnológicos afluíram na criação da Internet, fruto do trabalho da ARPA, instituições governamentais, grandes universidades e centros de investigação.

Nos anos 90, no Centro Europeu de Pesquisas Nucleares (CERN - *European Organization for Nuclear Research*), um cientista inglês descobriu uma forma de partilhar a informação das múltiplas investigações na área nuclear baseada em hipertexto⁹, onde surge a rede de sítios *World Wide Web* (WWW) ou apenas *Web* (Carrera, 2009). Posteriormente, foram desenvolvidas hiperligações¹⁰ que permitiram aperfeiçoar a linguagem do programa de navegação na *Web* (Santos, 2009).

Atualmente, a Internet constitui a base tecnológica da forma organizacional que caracteriza a Era da Informação: a rede. Para Castells (2007, p. 169) “a Internet não é apenas uma tecnologia: é um meio de comunicação (como o eram as tabernas) e constitui a infraestrutura material de uma forma organizativa concreta: a rede (como antes o foi a fábrica)”. Isto porque, segundo o referido autor (2007, p. 317), “a comunicação constitui a essência da atividade humana, todas as áreas estão a ser modificadas pela penetrabilidade dos usos da Internet”.

3.3.1. Uma nova geração de aplicações *Web*

A *Web* 2.0 é um termo cunhado pela empresa norte-americana O'Reilly Media, em 2004, para designar uma segunda geração de comunidades e serviços baseados na plataforma *Web*. Considerando a *Web* anterior como *Web* 1.0, verifica-se que a atual *Web* 2.0 trouxe várias mudanças no que diz respeito ao comportamento do utilizador de Internet que deixa de ser uma figura passiva e recetora de conteúdos e passa a ser um utilizador ativo no desenvolvimento da *Web* (Carrera, 2009).

⁹*Hypertext Transfer Protocol* (HTTP) – protocolo que simplifica a escrita de endereços, busca automaticamente na Internet pelo endereço indicado e mostra a página a visualizar.

¹⁰ *Hypertext Markup Language* (HTML) – ligações escondidas atrás do texto.

Este conceito é contextualizado numa nova geração de aplicações *Web* onde o utilizador pode aceder a um conjunto de ferramentas dinâmicas com elevada performance de interatividade. A comunicação difunde-se através da utilização de diferentes ferramentas tecnológicas e de simples configuração. Veja-se, por exemplo, a popularização de aplicações como *Wikipédia*, *YouTube*, *Flickr*, *WordPress*, *Blogger*, *My Space*, *Facebook*, entre outras ferramentas capazes de facilmente tornar qualquer utilizador num produtor de conteúdos. Atualmente, está a popularizar-se nos dispositivos móveis com diversas aplicações que se podem utilizar através do Telemóvel, *PDA* ou *Pocket PC* (Carvalho, 2008).

Já se fala numa terceira geração – a *Web 3.0*, que pressupõe um tipo de *Web* baseado numa maior capacidade do *software*¹¹ em interpretar os conteúdos em rede, e desenvolver resultados mais objetivos e personalizados sempre que se fizer uma pesquisa (Sabino, 2007).

3.4. A Sociedade da Informação

A Sociedade da Informação como a própria designação indica, ilustra a centralidade da informação enquanto recurso estruturante da nova sociedade emergente. Este conceito é definido, segundo a Missão para a Sociedade da Informação (1997), como um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na atividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais.

Notoriamente, a sociedade da informação possui um efeito multiplicador que dinamiza todos os setores da economia constituindo, por sua vez, a força motora do desenvolvimento político, económico, social, cultural e tecnológico.

A sociedade não é um elemento estático, pelo contrário, está em constante mutação e, neste contexto, a sociedade contemporânea está inserida num processo de mudança em que as TIC são as principais responsáveis. A capacidade de utilização de diferentes plataformas (computador, telefone, televisão) que convergem nas TIC abre perspectivas

¹¹ Parte lógica de um computador ou os programas que nele correm (Figueiredo, 2009).

com impacto positivo na transmissão do saber, na divulgação da cultura e da língua, nos processos de aprendizagem, na eficiência da Administração Pública, na integração de cidadãos com necessidades especiais, na gestão das organizações, nos meios de entretenimento, na Comunicação Social, na interação entre os grupos de cidadãos e na inovação de processos democráticos (Santos, 2009).

3.4.1. Cidadania Digital

No retrato da Era digital que se vive, onde se enfatiza e valoriza a contribuição das TIC ao serviço da consolidação e incremento da cidadania digital, importa clarificar o conceito de cidadania.

Muito antes da Internet proporcionar os recursos que hoje se conhece, numa elaboração pioneira, Marshall (1967), caracteriza o conceito de cidadania, segundo três elementos: civil, político e social¹². E, neste contexto, o aparecimento da cidadania social marcaria a consolidação do ideal cidadão no “direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade” (Marshall, 1967, p. 63).

Para Barbalet (1989, p. 12) “a cidadania pode ser descrita como a participação numa sociedade ou como a qualidade de membro dela”. Tal, retrata o desenvolvimento de um cidadão com consciência dos seus direitos e deveres, que sente a responsabilidade do vínculo que o liga à comunidade, e que se empenha em que as instituições sirvam o bem comum e desenvolvam o bem-estar social (Magalhães, 2010).

Na contextualização de cidadania na presente Era, reconhece-se que ela utiliza, entre outras ferramentas para o seu exercício, as digitais, as quais resultam da participação numa sociedade *online*, da qual advém o conceito cidadania digital. Neste sentido, os cidadãos digitais são aqueles que utilizam a tecnologia frequentemente em busca de informação e para prossecução dos seus deveres (Rego, s.d.).

A Internet, com as tecnologias e redes que lhe estão associadas, oferece novas ferramentas para o exercício da cidadania que possibilitam o acesso à informação, exigindo um cidadão informado e com maior conhecimento, o que permite, segundo Bellefonds

¹² Estes elementos são sintetizados por Fonseca (2001, p.5) onde refere que “Direitos civis – liberdades individuais; Direitos políticos – direito de votar e ser eleito; Direitos sociais – direito a um nível de vida satisfatório”.

(2000), a assunção de uma atitude pró-ativa e potencia o envolvimento de cada pessoa na vida social da comunidade.

3.5. Contributos para a modernização

A crescente utilização das tecnologias pelos cidadãos é objeto de reflexão sustentada por parte da União Europeia (UE). A Comissão Europeia imanou diversos documentos que vincam a necessidade de promover, fomentar e consolidar a participação ativa dos cidadãos. Numa primeira fase, foi lançada em novembro de 1999, a iniciativa *eEuropa*, como estímulo à adoção da Internet na UE, cujo objetivo era garantir que todos (cidadãos, escolas, empresas, administrações) tivessem acesso às TIC e as explorassem plenamente (Comissão Europeia, 2003). Atualmente, destaca-se a iniciativa mais recente, a “Agenda Digital para a Europa”¹³ que tem como objetivo geral consolidar “um mercado único digital” e a prática de ações que resultem no crescimento inteligente, sustentável e inclusivo (Comissão Europeia, 2013).

A sociedade da informação em Portugal¹⁴ tem sido alvo de um processo de evolução, sustentada por orientações, políticas e iniciativas provenientes da UE que permitem concretizar um conjunto de práticas dirigidas para a inovação e progresso tecnológico. Nesta perspetiva, surgiu o Governo Eletrónico¹⁵, um projeto implementado para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia, fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital. Segundo Mateus (2008), este projeto tem sido uma aposta dos últimos Governos de Portugal como chave para a modernização da Administração Pública e para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Atualmente, a “Agenda Digital 2015” promove o desenvolvimento do país com base no conhecimento, na inovação e na tecnologia e

¹³ A “Agenda Digital para a Europa” constitui uma das sete iniciativas da estratégia Europa 2020 e visa definir o importante papel que a utilização das TIC tem no desempenho da Europa para a concretização das suas ambições para 2020 (Comissão Europeia, 2013). Seguindo esta iniciativa, em Portugal, foi apresentada a “Agenda Digital 2015” inserida no Plano Tecnológico do Ministério da Economia da Inovação e do Desenvolvimento (Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, 2013).

¹⁴ Termo referido no Programa do XIII Governo Constitucional (Capítulo V - Educação, Ciência e Cultura, ponto n.º3 – Sociedade da Informação) que expressou, pela primeira vez, a valorização das tecnologias da informação na sociedade portuguesa (Governo de Portugal, 2013).

¹⁵ Também designado por *eGovernment* é um conceito emergente que visa fornecer ou tornar disponível informação, serviços ou produtos, por meio eletrónico, a partir ou através de organismos públicos, a qualquer momento, local e cidadão (Mateus, 2008).

articula-se com a Agenda Digital Europeia, acima referida, enquadrada na Estratégia Europa 2020. Este programa, a nível nacional, foca-se em cinco linhas prioritárias de ação: redes da nova geração, melhor governação, educação de excelência, saúde de proximidade e mobilidade inteligente (Associação para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação, 2011).

A par disso, e no que interessa para este trabalho, o MAI¹⁶ desenvolveu o Plano Tecnológico (Ministério da Administração Interna, 2009), em articulação com o Programa Simplex¹⁷, que levou a cabo entre 2005 a 2009 um conjunto de iniciativas que, progressivamente, têm materializado os seus objetivos até aos dias de hoje. Com vista a tirar melhor partido das TIC no suporte da atividade operacional, o MAI, em linha com as melhores práticas nas áreas do *eGovernment* e da Administração Pública, estabeleceu para o Plano Tecnológico quatro grandes objetivos: aumentar a partilha de informação; generalizar a interação direta, via serviços, com o cidadão; promover ativamente mecanismos de cooperação com os Estados-Membros e incrementar a eficiência na utilização dos recursos.

As Forças de Segurança, Guarda Nacional Republicana (GNR) e Polícia de Segurança Pública (PSP)¹⁸ foram, entre outros organismos, alvo da aplicação de iniciativas do Plano Tecnológico, como a concretização de uma plataforma totalmente integrada, que permitia a interoperabilidade entre todos os organismos e também a reestruturação da presença da GNR e da PSP na Internet.

No contexto deste trabalho, distingue-se esta última iniciativa, relativa à modernização da imagem e conteúdos disponibilizados ao público pela GNR e PSP, direcionada para a renovação dos sítios das Forças de Segurança na Internet, através da aplicação dos conteúdos e adoção das ferramentas próprias da *Web 2.0*, para melhorar a qualidade e quantidade de informação prestada aos cidadãos, assim como, facultar serviços interativos, com vista à simplificação de procedimentos na relação cidadão/Forças de Segurança (MAI, 2009). Assim, interessa saber como se articula a responsabilidade de

¹⁶ Segundo o disposto no artigo 1º do Decreto-Lei n.º126-B/2011 de 29 de dezembro, o Ministério da Administração Interna “é o departamento governamental que tem por missão a formulação, coordenação, execução e avaliação das políticas de segurança interna, de controlo de fronteiras, de proteção e socorro, de segurança rodoviária e de administração eleitoral”.

¹⁷ Programa de simplificação administrativa e legislativa que dá visibilidade aos esforços dos vários setores da Administração Pública através da aplicação de medidas de simplificação (Agência para a Modernização Administrativa, 2011).

¹⁸ Forças organicamente dependentes do MAI, e, nesse âmbito integram a administração direta do Estado segundo o disposto nos artigos 4º e 6º do Decreto-Lei n.º126-B/2011 de 29 de dezembro.

elaboração/gestão dos sítios das Forças de Segurança e a estrutura responsável pelas TIC no MAI. Para o efeito, o contacto direto (através da realização de uma entrevista exploratória)¹⁹ com os responsáveis pelos sistemas de informação do MAI, permitiu apurar o modelo de funcionamento²⁰, como a seguir se sistematiza.

Em primeiro lugar, apurou-se que os organismos centrais e Forças de Segurança são responsáveis pela conceção, implementação e gestão dos respetivos sítios institucionais. No entanto, cabe à Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos (DGIE), através da Rede Nacional de Segurança Interna (RNSI) efetuar o alojamento dos sítios e disponibilizá-los para a Internet. Neste contexto, a DGIE garante e disponibiliza mecanismos de acesso das entidades do MAI aos respetivos sítios. Esta estratégia tem subjacente uma perspetiva de rentabilização e potenciação das infraestruturas tecnológicas do MAI, aumentar a resiliência e a segurança e permite reduzir drasticamente os investimentos efetuados a nível tecnológico no MAI.

Adicionalmente, a DGIE monitoriza os sítios, estando permanentemente a verificar se o sítio está ou não disponível, através da simulação de acessos de utilizadores ao sítio, alertando quando verifica que algo não está bem, a fim de averiguar a origem do problema para que seja de imediato agilizada a sua resolução. A DGIE disponibiliza o acesso à Internet aos vários organismos do MAI, permite alojar nos servidores os sítios institucionais dos mesmos, dispondo de um centro de dados ou *datacenter*; garante o apoio técnico no acompanhamento dos sítios e realiza de testes de segurança, testes de carga e análise ao código fonte dos sistemas de informação desenvolvidos pelo MAI.

3.6. Vulnerabilidades

O ciberespaço materializado na maior rede de comunicações – a Internet, é transversal à generalidade das atividades, setores e espaços da sociedade e permite a interação e o compartilhamento de informações, a liberdade de expressão e o exercício dos direitos fundamentais dos cidadãos.

¹⁹ Entrevista exploratória realizada ao Coronel Vítor Judícibus, Diretor de Suporte e Monitorização e à Doutora Catarina Camacho, Diretora de Sistemas de Informação, nas instalações da DGIE, no dia 8 de julho pelas 15 horas e 30 minutos.

²⁰ Esquema do Modelo de funcionamento da DGIE com os serviços centrais de natureza operacional no apêndice A.

Contudo, as vulnerabilidades dos sistemas de informação e comunicação são evidentes e de consequências desastrosas. Sendo inúmeras as possibilidades de interferir, destruir, bloquear, aceder e utilizar de forma indevida as atuais redes e sistemas de comunicação e computação (Internet, intranet, aplicações, vírus informáticos, *software*), em que subsiste uma dependência, quase total, do Estado e dos seus setores críticos e essenciais (Mendes, 2009).

Trata-se de uma questão de segurança, definida por Alves (2010, p. 37) como “o estado ou condição que se estabelece num determinado ambiente, através da utilização de medidas adequadas, com vista à sua preservação e à conduta de atividades, no seu interior ou em seu proveito, sem rupturas²¹”. Segundo o referido autor, uma grande finalidade da segurança é preservar ambientes. Ao afigurar-se o ambiente num contexto tecnológico, como o ciberespaço, perspetiva-se como prioridade a salvaguarda do mesmo.

Daqui resulta, um novo conceito, a cibersegurança, entendido como um conjunto de ações que pode ser levado a cabo para proteger o ciberespaço, e que procura preservar a disponibilidade e integridade das redes e infraestruturas e da confidencialidade da informação nela contida (Comissão Europeia, 2013). Nas sociedades modernas, a segurança – direito fundamental dos cidadãos e, em simultâneo, obrigação essencial do Estado²² – é um parâmetro obrigatório de validação da qualidade de vida democrática (Pereira, 2009).

A par das ciberameaças, a Comissão Europeia, publica a 7 de fevereiro do presente ano, a Estratégia de Cibersegurança da UE²³, onde apresenta várias ações prioritárias que devem ser seguidas pelos governos de forma a garantirem a proteção forte e eficaz do ciberespaço.

Como tal, no enquadramento da Estratégia de Cibersegurança da UE, foi elaborada pelo Gabinete Nacional de Segurança a Proposta de Estratégia Nacional de Cibersegurança que assenta em três objetivos principais: garantir a segurança no ciberespaço; fortalecer a

²¹ Segundo o autor, entende-se “rupturas” como algo inesperado, não desejado e suscetível de causar danos.

²² Segundo o disposto na alínea b) do artigo 9º da Lei Constitucional n.º1/2005 de 12 de agosto, uma das tarefas fundamentais do Estado é “garantir os direitos e liberdades fundamentais e o respeito pelos princípios do Estado de direito democrático”.

²³ A estratégia da UE em matéria de cibersegurança articula-se em torno de cinco prioridades: alcançar a resiliência do ciberespaço; reduzir drasticamente a cibercriminalidade; desenvolver a política e as capacidades no domínio da ciberdefesa no quadro da Política Comum de Segurança e Defesa (PCSD); desenvolver os recursos industriais e tecnológicos para a cibersegurança; estabelecer uma política internacional coerente em matéria de ciberespaço para a União Europeia e promover os valores fundamentais da EU (Comissão Europeia, 2013).

cibersegurança de infraestruturas críticas nacionais e defender os interesses nacionais e a liberdade de ação no ciberespaço.

No seguimento destas linhas de ação estratégicas, no âmbito do MAI, os níveis de segurança dos sítios oficiais dos organismos que o integram, são geridos/garantidos através do recurso a aplicativos de *software* como o *Intrusion Detection System* (IDS), o *Intrusion Prevention System* (IPS) ou o *Firewall*, que correlacionam todos os eventos/ações registados por uma panóplia de ferramentas, dando a indicação de um potencial ataque, que, posteriormente, será classificado de acordo com o nível de ameaça.

Os sítios dos organismos do MAI são sujeitos a testes de segurança pela, já referida, DGIE que, numa fase inicial avalia a estrutura do sítio de acordo com as boas práticas de produção de um sítio, de seguida a área de sistemas testa o sítio através de ferramentas que simulam ciberataques, e, por último o Centro Operacional de Segurança da Informação (COSI), integrado na DGIE, testa novamente o sítio simulando novos ciberataques. No final é elaborado um relatório dos resultados obtidos, para que os organismos possam melhorar todas as questões relacionadas com a segurança do sítio. Estes testes são efetuados obrigatoriamente antes dos sítios serem disponibilizados, sempre que são objeto de qualquer *upgrade*²⁴, sempre que há suspeita de alguma fragilidade e sempre que a ferramenta de testes sofre um *upgrade* significativo²⁵.

²⁴ Substituição de programas ou componentes de um computador ou de outro aparelho eletrónico para outro melhor ou de categoria superior (Priberam, 2013).

²⁵ Informação recolhida através de uma entrevista exploratória realizada às entidades responsáveis pelos sistemas de informação do MAI.

Capítulo 4

Arquitetura da informação de um sítio na Internet

4.1. Introdução

Nas organizações, a tecnologia é materializada na conceção e construção de sistemas, nos quais se incluem os sítios na Internet, utilizando um processo denominado Arquitetura da Informação. Baseado neste processo, este capítulo pretende definir o papel de um sítio na Internet, apresentando diversas práticas para que a informação seja difundida com qualidade, como a produção e gestão de conteúdos direcionados para os diferentes utilizadores e a coordenação entre a usabilidade e o *design* do sítio.

4.2. Arquitetura da Informação

De acordo com Varajão (2005), uma arquitetura é uma construção lógica de alto nível que, pela definição e controlo dos sítios entre todas as componentes envolvidas numa determinada realidade, permite a identificação dos seus relacionamentos e a sua integração, possibilitando uma visão global e potenciando o processo de organização e decisão sobre essa realidade.

Ao transportarmos esta explicação para a realidade tecnológica das organizações percebe-se que a conceção e o desenho dos sistemas de informação, nos quais se incluem os sítios, assumem particular importância na medida em que é da coerência e do equilíbrio da respetiva arquitetura que depende a eficácia da gestão e a *performance* de desenvolvimento organizacional (Rascão, 2008). Este processo, segundo Figueiredo (2004), consiste na produção de um programa constituído por duas partes: numa primeira fase é importante determinar os objetivos do sítio e, posteriormente, compreender o tipo de público-alvo.

4.3. Caraterização de um sítio na Internet

Um sítio²⁶ na Internet é uma coleção estruturada de páginas *Web*, representando uma entidade (organização, instituição, empresa ou grupo) ou alguém (uma pessoa).

A página principal de um sítio, também designada por página inicial ou *homepage* é acessível pelo utilizador através de um explorador²⁷ da *Web* e contém informações e hiperligações pertinentes que permitem ao utilizador aceder a outras informações do sítio (Carvalho, Simões e Silva, 2005). As hiperligações²⁸ são um conjunto de ligações cruzadas que permitem inter-relacionar toda a informação (Marques, 2011). Por sua vez, segundo Figueiredo (2009), o *layout* de uma página é a disposição dos diversos elementos segundo uma estrutura consistente que realce diversas hierarquias de composição presentes no sítio.

A página principal é a mais importante no sítio, pois é através dela que os utilizadores vão decidir aprofundar a pesquisa da informação. Figueiredo (2009) refere que a informação deve estar bem estruturada e a localização deve ser óbvia e explícita.

4.4. Objetivos de um sítio na Internet

O sítio na Internet é uma ferramenta de distribuição de informação e, como qualquer ferramenta, tem de servir o propósito para o qual foi desenhado (Figueiredo, 2004). Assim, o foco do sítio é: a quem se destina? Esta questão vai influenciar o produto final a vários níveis: usabilidade, estrutura, conteúdos e serviços disponíveis.

Considerado como uma peça fundamental na natureza dos serviços prestados ao cidadão, o sítio na Internet, não deve ver a sua estrutura, conteúdos e funcionalidades apenas orientados por necessidades estruturais e internas da organização, mas deve estar centrado nos serviços prestados e no valor acrescentado que estes dão ao cidadão (Carvalho, Simões e Silva, 2005).

²⁶ Utiliza-se a palavra sítio, em substituição do estrangeirismo *site*, designa uma página ou conjunto de páginas disponível na Internet com informação diversa, e acessível através de um computador ou de outro dispositivo eletrónico (Priberam, 2013).

²⁷ Também conhecido por *browser* é uma aplicação que permite ao utilizador navegar na *Word Wide Web*. São exemplo o *Microsoft Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Opera*, *Safari*, *Chrome*.

²⁸ Também conhecidas por *links* (simplificação da palavra inglesa *hyperlink*).

4.5. Utilizadores

A palavra utilizador²⁹ refere-se à entidade, individual ou coletiva, em relação à qual é feita a atribuição de uma visita (sequência de interações entre um utilizador e um sítio na Internet).

A caracterização dos diferentes utilizadores dos sítios na Internet pode ser feita com base na informação por eles consultada. Esta informação resulta do registo de acessos ao sítio que permite, por exemplo, saber dados técnicos sobre os meios utilizados para aceder à informação, as páginas mais consultadas e identificar percursos de navegação seguidos pelos utilizadores. Estes dados influenciam na estruturação dos conteúdos e na sua própria natureza.

O conhecimento melhorado e aprofundado do universo de utilizadores de uma instituição deverá igualmente contribuir para a melhoria constante da qualidade dos serviços que são prestados ao público (Amado, 2008).

4.6. Usabilidade

No prefácio do livro “Usabilidade na Web – Projetando *Websites* com qualidade” de Nielsen e Loranger (2007) tem-se que “a usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo”. Segundo os referidos autores (1993) *in* Aleixo (2009), a usabilidade dos sítios comportam os seguintes atributos: facilidade de aprendizagem para que o utilizador consiga efetuar tarefas; eficiência na execução das tarefas, tendo o utilizador aprendido a interagir com o sítio de forma a atingir um elevado nível de produtividade; memorização de forma a que o utilizador não tenha que aprender tudo de novo; ausência de erros operacionais para que o utilizador realize as suas tarefas sem transtornos e com fácil recuperação das mesmas, caso ocorram erros; e, ainda, a satisfação³⁰ do utilizador relativamente à utilização do sítio.

²⁹ Neste trabalho utiliza-se, também, o termo “cidadão” como utilizadores dos serviços *online* prestados pelas instituições.

³⁰ A qualidade de satisfação é definida como a medida em que um sítio satisfaz as necessidades do utilizador, contemplando atributos que o tornam eficaz, como - ser preciso e completo, eficiente e satisfatório.

4.7. Web Design

Os fundamentos do *design* são alinhavados por Figueiredo (2004, p.49) afirmando que “O *design* determina a forma. E a forma deve seguir a função. A adequação dos objetos à sua função de uma forma esteticamente agradável é a base do *design*”.

Na prática a forma determina a imagem visual do sítio que engloba a cor, logótipos, símbolos, imagens, grafismos, estilo e referências que enfatizam a informação inserida no sítio e determinam o *design* adequado.

Segundo o referido autor, a função primordial do *design* gráfico é estabelecer hierarquias visuais, dando-se ênfase às partes mais importantes, para que os utilizadores compreendam a mensagem através de uma instituição consistente da informação.

4.8. Serviços Online

Um serviço é um “ato, uma realização, um esforço” refere Xavier (2009, p. 30), pode estar em quase todas as atividades humanas ou ser considerado uma ferramenta de *marketing* essencial à diferenciação, resultando numa grande vantagem competitiva.

Das várias categorias de serviços descritas por Lovelock (1992) importam os serviços sem um impacto imediato, mas dirigidos para a proteção e gestão de bens possuídos pelo utilizador do sítio. Estes serviços incluem consultoria em questões legais, banca, polícia e segurança.

A conceção deste tipo de serviços, onde a tecnologia e o advento da Internet se constituem como facilitadoras das relações entre os cidadãos e instituições, resultam em princípios direcionados para ganhos de eficiência, na facilidade de acesso à informação, na proximidade com o cidadão e na melhoria dos serviços prestados com melhores tempos de resposta (Gouveia, 2003).

Parte Prática

Capítulo 5

Metodologia e Procedimentos

5.1. Introdução

Perante a Sociedade da Informação, onde as tecnologias de informação são encaradas como uma via de disponibilização de informação e de interação com o cidadão, aplicar o conceito de qualidade ao serviço de um organismo público implica a integração de estratégias e de abordagens que possibilitem uma correta adoção do vínculo tecnológico essencial, o sítio institucional.

Determinar o papel do sítio da GNR na comunicação institucional e prestação de serviços, no domínio das Ciências Sociais, passa pela adequação do método ao objeto de estudo. Para Yin (2005), o objetivo é possuir um esquema suficiente de estudo, com algumas proposições teóricas previamente abordadas pela bibliografia existente, que poderão fornecer a direção do estudo. Segundo Santos (2010, p. 12),

“o método assim entendido combina teorias, técnicas, e objectos empíricos sobre os quais estas se aplicam; este conjunto de procedimentos, inclui a escolha dos instrumentos, o seu modo de utilização e o modo de construção do objeto a partir do(s) problema(s) colocado(s)”.

5.2. Processo de Investigação: métodos e técnicas

Para a realização da investigação neste trabalho, segundo o exposto por Freixo (2011) considerou-se apropriado adotar o Método de Investigação Qualitativa³¹ como abordagem ao estudo do sítio da GNR, com base no procedimento metodológico, o Estudo de Caso, que

³¹ A investigação qualitativa tem como finalidade compreender um fenómeno segundo a perspetiva dos sujeitos, as observações são registadas e descritas.

permite explorar, descrever o fenómeno, examinar associações e diferenças e, verificar hipóteses.

O estudo de caso iniciou-se com a recolha e análise de informação em documentos, pelos quais se rege a instituição e sustentam a atividade das relações públicas e sistemas de informação, tais como, leis e decretos-lei, regulamentos, despachos e normas internas e, posteriormente, por observação direta e registo de factos no local, foi feita recolha de informação através de relatórios, dados estatísticos, registo de contagens, *power points* e *prints screens* fornecidos, que possibilitaram o aprofundamento do assunto. Seguindo o referido por Yin (2005), a informação recolhida serviu para contextualizar o caso e acrescentar informação ao estudo.

Neste estudo, recorreu-se, ainda, a um método complementar através da realização de entrevistas³² no sentido de recolher informação sobre a construção da 7ª versão do sítio da GNR, a decorrer aquando da realização deste trabalho. Tendo em conta o referido por Quivy e Campenhoudt (2008) este método de recolha de dados qualitativos situa-se a montante da análise do objeto de estudo. Este procedimento metodológico permitiu desenvolver uma análise qualitativa dos conteúdos do novo sítio, com o intuito de fazer emergir a natureza processual da organização da informação, compreendendo fatores que motivaram a criação do novo sítio e o processo inerente ao seu desenvolvimento.

Posteriormente, chegou-se ao ponto fulcral deste estudo – o sítio oficial da GNR na Internet³³ – o objeto de estudo, no sentido de determinar a sua qualidade relativamente à arquitetura da informação e serviços *online* disponibilizados aos cidadãos através da classificação final obtida, tal como refere Freixo (2011), a classificação é uma forma de distribuir os dados, reunindo-os em classes ou grupos de acordo com os objetivos e interesses da investigação.

Para a realização da análise do sítio da GNR foram selecionados cinco professores universitários³⁴ de diferentes estabelecimentos de ensino superior, tendo como critério de seleção a escolha de profissionais de várias áreas relacionadas com comunicação e respetivas tecnologias associadas, como tal, de acordo com as suas características, definiram-se as seguintes áreas: comunicação, *design* de comunicação, *marketing*, informática e jornalismo. A adoção deste critério de seleção teve como principal objetivo recolher diferentes

³² Esta técnica permite aprofundar um determinado assunto junto de um número reduzido de pessoas (Alves, 2012).

³³ 6ª versão *online* na Internet à data da realização deste trabalho.

³⁴ Denominados por “especialistas” neste trabalho.

perspetivas, apreciações qualitativas e sugestões sobre o objeto de estudo, com base nas funções que exercem atualmente e experiência profissional da área que representam.

5.3. Meios utilizados

A recolha de informação documental/institucional foi realizada no local e por correio eletrónico. Por sua vez, as entrevistas foram concebidas através da gravação feita com o sistema de gravação de voz do telemóvel marca *Nokia*, modelo C2-05, de seguida foram transcritas para um documento do *Microsoft Office Word 2007*, sendo, posteriormente, enviadas aos respetivos entrevistados para validação.

A solicitação da colaboração dos especialistas na análise do sítio da GNR foi feita através do contacto pessoal, por telefone e por correio eletrónico. Seguidamente, o Guia para análise dos sítios foi entregue pessoalmente e, também, enviado por correio eletrónico aos especialistas, sendo que, após a análise realizada a Tabela de Análise e folha de suporte do Guia foram retornadas por correio eletrónico. A informação recolhida do preenchimento da Tabela de Análise foi introduzida em tabelas, a partir das quais se elaboraram os gráficos, através da utilização do programa *Microsoft Office Excel 2007*. E, por sua vez, os comentários feitos pelos especialistas foram compilados num documento do *Microsoft Office Word 2007*.

5.4. Técnicas, instrumentos e procedimentos de recolha de dados

As técnicas são dispositivos de contacto com a realidade para recolher informação (Santos, 2010), assim, para realizar a análise foi adotada a técnica de observação do objeto de estudo. Segundo Freixo (2011, p.196), relaciona-se com a técnica de observação sistemática³⁵ que utiliza “um instrumental adequado para a sua efetivação, indica e delimita a área a ser observada”. Para Quivy e Campenhoudt (2008, p. 164), trata-se de uma técnica de observação indireta uma vez que “o investigador dirige-se ao sujeito para obter a informação procurada”, sendo necessário a elaboração de um instrumento de observação capaz de recolher informação prescrita pelos indicadores.

³⁵Também designada como observação planeada ou controlada.

Como tal, o instrumento utilizado para realizar a análise do sítio da GNR foi a Tabela de Análise, construída com base nas recomendações expressas no Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta do Estado e com elementos válidos utilizados no Método de Avaliação da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado (Oliveira, Santos e Amaral, 2003). Esta análise foi realizada comparativamente aos sítios dos serviços centrais de natureza operacional que integram a administração direta do Estado, no âmbito do MAI, nomeadamente, as Forças de Segurança (GNR e PSP), o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) e a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR). De acordo com os indicadores, descritos no apêndice B, possibilitaram a classificação dos sítios em várias categorias relativas aos conteúdos, acessibilidade, usabilidade e navegabilidade, privacidade e autenticação, serviços e serviços policiais e de segurança. Daqui resultou o Guia para análise dos sítios utilizado pelos especialistas para a realização da análise, tal como se verifica no apêndice C. Este documento contém a descrição da metodologia da análise, uma tabela explicativa, a tabela de análise e uma folha de suporte.

5.4.1. Análise e classificação de dados

O método de análise realizada pelos especialistas assentou em duas fases que se complementam: a primeira fase foi a atribuição de uma classificação qualitativa a cada um dos indicadores, através da pontuação de cada item em análise, de acordo com os seguintes parâmetros:

- 0** – Não aplicável, quando os elementos não devem ser considerados como forma de avaliação no sítio;
- 1** – Não tem, quando os elementos a avaliar não existem;
- 2** – Insuficiente, quando os elementos que existem são insuficientes;
- 3** – Tem, quando os elementos atingem os objetivos;
- 4** – Bom, quando os elementos atingem um bom desempenho;
- 5** – Muito bom, quando os elementos atingem um excelente desempenho.

Salienta-se que a alguns itens apenas se atribuía a classificação Não tem (1) e Tem (3) de acordo com a sua aplicabilidade no sítio conforme definido na Tabela Explicativa do Guia para análise dos sítios no apêndice C.

A segunda fase consistiu na apreciação qualitativa e sugestões feitas pelos especialistas relativas ao sítio da GNR, sendo o respetivo conteúdo analisado de forma qualitativa e meramente descritiva.

Pretendeu-se, com esta abordagem, responder a questões que se relacionem com que aquilo que se considera, por um lado, um conjunto mínimo de itens que devem estar presentes no sítio de um organismo e, por outro lado, um conjunto de conteúdos e serviços específicos que contribuam para o desenvolvimento da atividade de cada organismo.

Para determinar a qualidade dos sítios utilizaram-se os dados resultantes da primeira fase de análise realizada pelos especialistas. Este método permitiu apurar a classificação final de cada sítio traduzida, posteriormente, por uma Escala de Classificação.

A construção da Escala de Classificação teve por base o cálculo do limite mínimo e máximo da pontuação a atribuir a cada item, ou seja, para obter o valor mínimo de pontuação somou-se o número de repetições com classificação 0 e 1, da mesma forma, para obter o valor máximo de pontuação somou-se o número de repetições com classificação 3 e 5. O número de repetições são as cinco possibilidades de resposta a cada item analisado. Todo este processo resume-se na Tabela de Pontuação disponível no apêndice D. Assim, partindo destes resultados estruturou-se uma escala de cinco níveis, com igual amplitude, tal como mostra o quadro n.º 4, que permite classificar os sítios com o seguinte significado:

Insuficiente, para um valor de pontuação compreendido entre 135 e 254;

Regular, para um valor de pontuação compreendido entre 255 e 373;

Bom, para um valor de pontuação compreendido entre 374 e 492;

Muito Bom, para um valor de pontuação compreendido entre 493 e 611;

Excelente, para um valor de pontuação compreendido entre 612 e 730.

Quadro n.º 4 - Escala de Classificação

Insuficiente	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
135 - 254	255- 373	374 - 492	493 - 611	612 -730

Capítulo 6

Estudo de caso: o sítio da GNR

6.1. Introdução

Neste capítulo procura-se descrever o estudo de caso efetuado ao sítio da GNR junto das estruturas responsáveis pela gestão da comunicação e relações públicas na GNR. Com este estudo pretende-se contextualizar o sítio na comunicação institucional, tendo por base a forma como a informação é gerida, organizada e implementada e a relação entre as necessidades de informação dos cidadãos e a forma como é disponibilizada no sítio.

Dado o quadro conceptual anteriormente analisado, este capítulo irá permitir colocar em evidência a natureza processual da organização da informação na instituição e, portanto, no seu sítio oficial, bem como compreender a conceção, estrutura e desenvolvimento do novo sítio.

6.2. Breve caraterização da Instituição – A Guarda Nacional Republicana

A Guarda Nacional Republicana foi criada pelo Decreto de 3 de maio de 1911, tal como exposto no seu artigo 1º: “É organizado num corpo especial de tropas para velar pela segurança pública, manutenção da ordem e protecção das propriedades públicas e particulares e todo o país, que se denominará Guarda Nacional Republicana” (Sampayo e Mello, 2001).

Atualmente, esta instituição rege-se pela Lei n.º 63/2007 de 6 de novembro³⁶, e nos termos do artigo 1º a GNR é “uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa”.

O objetivo definido para a GNR é muito vasto e apresenta-se discriminado na missão que a Lei Orgânica atribui à instituição: “no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e protecção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e

³⁶ Aprova a orgânica da GNR.

os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da lei”. No entanto, não é a única missão, uma vez que a natureza militar e o facto de aos seus membros se aplicar o estatuto de condição militar determinam que a GNR seja uma força com dupla função, a militar e a policial, o que a distingue e a individualiza das outras forças, como se pode verificar na figura n.º 16 do apêndice E, colocando-se numa posição de charneira entre as Forças Armadas e as Forças e Serviços de Segurança (FSS) (Branco, 2010).

A GNR está inserida entre dois sistemas e no domínio de três valências: segurança, proteção e defesa, de onde resulta a dupla dependência: do Ministro da Administração Interna relativamente ao recrutamento, administração, disciplina e execução do serviço decorrente da missão geral e, quando as suas forças são colocadas na dependência operacional do Chefe do Estado-Maior-General das Forças Armadas, através do seu Comandante-Geral, nos casos e termos previstos na Lei de Defesa Nacional e das Forças Armadas (LDNFA)³⁷ e do regime do estado de sítio e do estado de emergência e também depende do Ministro da Defesa Nacional, no que respeita à uniformização, normalização da doutrina militar, do armamento e do equipamento.

A GNR compreende missões de Polícia Criminal e de Polícia Administrativa Geral e Especializada, missões de Proteção e Socorro, missões Honoríficas e de Representação de Estado, missões Militares e Internacionais, integra, também, a associação FIEP (acrónimo francês de França, Itália, Espanha e Portugal) e a Força de *Gendarmerie* Europeia (*European Gendarmerie Force* - EUROGENDFOR) (Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais, 2013). Todos os órgãos, serviços e unidades³⁸ funcionam em torno da missão e do seu cumprimento. Tal como a atividade de relações públicas da GNR, apresentada seguidamente, concorre para o cumprimento da missão através das suas atribuições.

6.3. Divisão de Comunicação e Relações Públicas

A interação da GNR com os cidadãos é um elemento decisivo para a formação do sentimento de segurança e de confiança. A atual sociedade vive uma crise de legitimidade

³⁷ Lei n.º29/82 de 11 de dezembro.

³⁸ Representados no organograma da estrutura orgânica GNR, figura n.º 17 do apêndice F.

das instituições públicas em que a atividade da GNR, em particular das relações públicas, mostra-se um recurso emergente na busca de causas que as justifiquem. Tal como exposto no n.º2 do artigo 109º do Regulamento Geral do Serviço da Guarda Nacional Republicana (RGSGNR)³⁹ “as relações públicas assumem a importante missão de assegurar uma ligação estável entre a instituição e o meio que a rodeia (...) de forma a aumentar a credibilidade e notoriedade da sua imagem”. O desenvolvimento desta atividade é da responsabilidade da Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP) e do Comandante de Unidade, segundo o disposto no artigo 110º do referido diploma legal.

A gestão da imagem institucional, as atividades das relações públicas e protocolo são asseguradas pela DCRP, que se constitui como unidade orgânica flexível⁴⁰ e está na direta dependência do Comandante-Geral da GNR, no âmbito do n.º2 do artigo 26º da Lei n.º 63/2007 de 6 de novembro. As atribuições da DCRP definidas no disposto pelo artigo 6º do Despacho n.º 9634/2011 de 19 de julho, do Comandante-Geral da GNR, são apresentadas no quadro n.º 5.

Quadro n.º 5 - Atribuições da DCRP

Promover o desenvolvimento da imagem institucional e as atividades de relações públicas da Guarda;
Coordenar a aplicação das regras e normas de protocolo nas cerimónias oficiais da Guarda;
Planear, coordenar e executar as atividades de informação pública;
Planear, coordenar e realizar as atividades de comunicação interna;
Desempenhar a função de porta-voz oficial e coordenar e executar a ligação do Comando da Guarda com os órgãos de comunicação social;
Coordenar o relacionamento do Comando da Guarda, Unidades e Estabelecimento de Ensino com os órgãos de comunicação social;
Recolher, processar, e analisar os elementos de informação divulgados pela Comunicação Social respeitantes à atividade da Guarda;
Coordenar e executar a gestão e a atualização do portal da Guarda e das novas ferramentas de comunicação associadas à internet;
Garantir, em articulação com a DPERI ⁴¹ , a ligação protocolar, e de representação da Guarda, a entidades estrangeiras.

³⁹ Aprovado pelo Despacho n.º10393/2010 do Comandante-Geral da GNR, publicado em Diário da República, 2ª Série, N.º119, de 22 de junho de 2010.

⁴⁰ Determinada segundo a estrutura nuclear do Comando da GNR expressa no Decreto Regulamentar n.º19/2008, de 27 de novembro, que definiu as competências das respetivas unidades nucleares e fixou o número máximo de unidades orgânicas flexíveis em 40, de acordo com a Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro, que estabelece os princípios e normas a que deve obedecer a organização da administração direta do Estado, e refere que as unidades orgânicas flexíveis são criadas, alteradas ou extintas por despacho do dirigente máximo do serviço, neste caso o Comandante-Geral da GNR.

⁴¹ Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais.

A DCRP é constituída por várias repartições com as respetivas secções, como apresenta o organograma da divisão da DCRP, figura n.º18 do apêndice G, para o desempenho das tarefas que lhes são incumbidas por despacho à data da realização deste trabalho, a DCRP está a funcionar com dezoito elementos distribuídos pelas áreas de relações públicas e protocolo, e de comunicação (interna ou externa). No seu conjunto estes elementos têm formação superior, técnica e profissional, na área de comunicação (interna e externa), formação específica em *media training* e formação de curta duração de operação e gestão de conteúdos de sítios na Internet.

6.4. Conceção e evolução do sítio da GNR

Dada a importância do papel desempenhado pela Internet na Sociedade da Informação surgiu a necessidade da GNR desenvolver um sítio oficial que veio por este meio “abrir uma porta da instituição à sociedade” (Lopes, et al., 2003, p. 7). O sítio, como uma ferramenta tecnológica ao dispor das relações públicas e, de acordo com o exposto na NEP/GNR – 9.01 de 11 de maio de 2001, foi desenvolvido com o objetivo de promover a imagem da GNR e ser uma forma de acesso a serviços, conteúdos, informações e notícias caracterizadoras de uma Força de Segurança que propõe reforçar em permanência as relações de proximidade com a sociedade,

A conceção do sítio da GNR é da responsabilidade da Divisão de Sistemas de Informação (DSI)⁴², que segundo o referido no artigo 21º do Despacho n.º 9634/2011 de 19 de julho, do Comandante-Geral da GNR, é competente pelo desenvolvimento, gestão e operação dos sistemas e tecnologias de informação. A DSI assegura o desenvolvimento e manutenção do sítio, viabiliza tecnicamente a criação de novos gestores, introduz os conteúdos estáticos ou periódicos⁴³ remetidos pelas diversas unidades e validados pela DCRP.

⁴² Integra, juntamente com a Divisão de Infraestruturas e Comunicações (DIC) e Divisão de Exploração e Segurança (DES), a Direção de Comunicações e Sistema de Informações (DCSI) do Comando Operacional (CO), de acordo com as competências atribuídas no disposto do artigo 10º do Decreto Regulamentar n.º19/2008 de 27 de novembro.

⁴³ Consideram-se conteúdos estáticos, segundo o expresso na NEP/GNR – 9.01 de 11 de maio de 2001, se ao longo do tempo é um conteúdo constante, sendo necessário, após a introdução inicial, proceder apenas às atualizações pontuais que se revelem necessárias. Por sua vez, os conteúdos periódicos estão relacionados com a área ou subárea em que estão inseridos e pela matéria em questão, se deva proceder à sua atualização, segundo um critério de periodicidade pré-definido.

Por sua vez, de acordo com o exposto no artigo 113º do RGSGNR, a DCRP é responsável pela seleção, tratamento e publicação de notícias relativas à atividade operacional no sítio da GNR na Internet. Bem como, a adequação e atualização de todos os conteúdos dinâmicos⁴⁴, em coordenação com as diversas estruturas de comando da GNR.

Neste contexto, parte de uma gestão da comunicação adequada para enveredar esforços no sentido de desenvolver um sítio que corresponda as expetativas dos cidadãos e esteja a par das novas ferramentas disponíveis na Internet. Prova disso são as várias versões do sítio publicadas desde 2000 e, de forma a sistematizar a evolução do mesmo, as cinco versões do sítio oficial da GNR na Internet são caracterizadas no quadro n.º 6.

Quadro n.º 6 - Versões do sítio da GNR

1ª Versão - Ano 2000

Meramente informativo;
Conteúdos estáticos relativos à missão e organização do sistema de forças da GNR;
Ausência de serviços *online* e de mecanismos de atualização de conteúdos.

2ª Versão - Ano 2001

Conteúdos e informações policiais multifacetadas em atualização permanente;
Produção e atualização dos conteúdos através do envolvimento funcional de diversos órgãos da GNR;
Implementação da área de administração *online*.

3ª Versão - Ano 2003

Navegação e procura de conteúdos mais rápida com implementação de componentes de pesquisa;
Introdução de alguns serviços *online* (SOS Ambiente e Concursos Públicos);
Acessível a cidadãos portadores de deficiências.

4ª Versão - Ano 2006

Fácil acesso a conteúdos e serviços *online*;
Aplicação de critérios de usabilidade, organização e ergonomia *Web* e reformulação do *design*;
Definição dos critérios a partir do *Benchmarking* efetuado a sítios congéneres.

5ª Versão - Ano 2008

Implementação de um maior número de acessibilidades;
Estabelecimento de ligações a Redes Sociais.

⁴⁴ Considera-se a atualização de conteúdos dinâmicos, segundo o exposto na NEP/GNR – 9.01 de 11 de maio de 2001, sempre que exista um critério de necessidade informativa ou de oportunidade, que determine a sua imediata introdução ou alteração.

6.4.1. A 6ª versão do sítio da GNR – Ano 2010

A 6ª versão do sítio da GNR, lançada em 2010 e mantendo-se *online* até à data de realização deste trabalho, caracteriza-se pelo esforço no acompanhamento da nova geração da Internet, a *Web 2.0*, integra *links* de acesso às Redes Sociais (*Facebook*, *Flickr*, *Twitter*, *YouTube* e *Sapo Vídeos*), apresenta um *design* definido como “Jovem, Dinâmico, Próximo do Cidadão” e uma versão em língua estrangeira⁴⁵. Tal como mostra a figura n.º 3, a partir do carregamento da página principal do sítio, acessível em *www.gnr.pt*, verifica-se a disposição dos diversos elementos da estrutura que compõe o *layout* da página, de acordo com a estrutura base descrita por Figueiredo (2009).

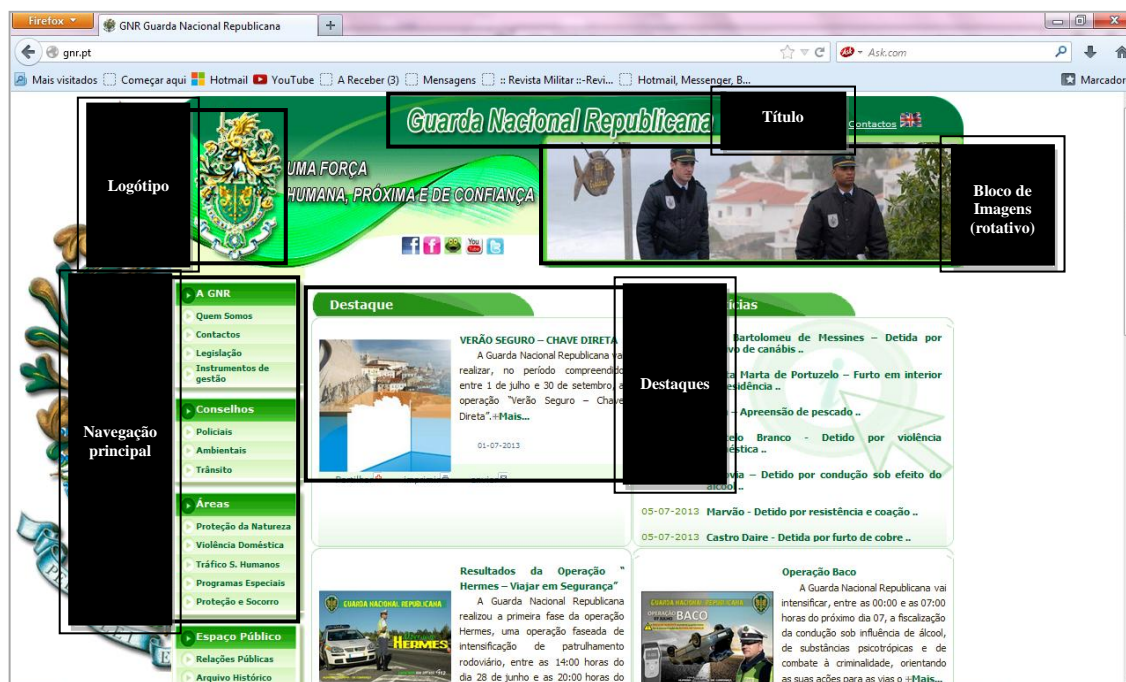


Figura n.º 3 - Composição da página principal da 6ª versão do sítio da GNR

Fonte: Sítio da GNR adaptado de Figueiredo (2009).

A página principal contém, também, elementos de navegação secundária, ligações relevantes e a descrição “*Copyright 2010 - GNR. Todos os Direitos Reservados*”.

⁴⁵ Dados fornecidos pelo Chefe da DSI da GNR, Major Paulo Jorge Soares dos Santos.

6.4.1. Caraterização estatística do sítio oficial da GNR

De acordo com os dados aferidos pelo *Google Analytics* acerca do sítio da GNR⁴⁶, desde a implementação da 6ª versão do sítio até ao ano transato, conforme a figura n.º4, obtiveram-se os seguintes números referentes à visualização e acessos ao sítio por ano:

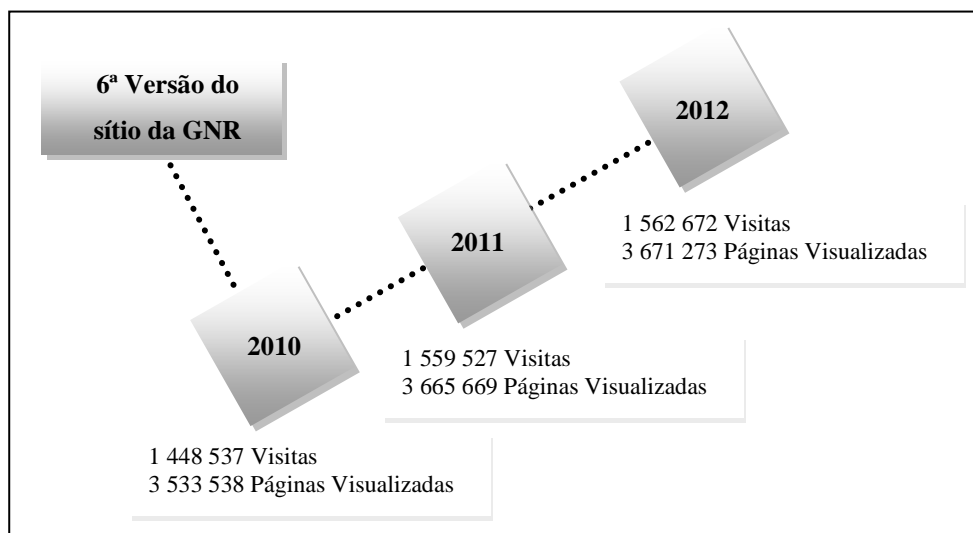


Figura n.º 4 - Número de visitas e páginas visualizadas no sítio da GNR

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do *Google Analytics* fornecidos pela DCRP/GNR.

Note-se que, ao longo dos anos, houve um aumento gradual do número de visitas e do número de páginas consultadas no sítio. Através dos resultados da análise do *Google Analytics*, figura n.º 31 do anexo A, sabe-se que as cinco páginas/conteúdos mais consultadas no sítio dizem respeito à página principal (onde se incluem os conteúdos relacionados com a atividade diária da GNR), à página sobre o recrutamento (contactos da repartição competente pelo recrutamento e acesso ao Portal do Recrutamento), aos contactos do dispositivo (morada, telefone, fax e *email* de qualquer Unidade da GNR), os concursos públicos (informação disponibilizada em documentos no formato *Portable Document Format* - PDF) e, a página referente à apresentação da GNR (Definição, Organização, Unidades, Distintivos, Historial e Comandante).

⁴⁶ Dados fornecidos pelo Chefe da DCRP, Major da GNR Gonçalo Nuno Silva Gonçalves de Carvalho, com base no Relatório Anual de 2011 e 2012 referentes aos anos de 2010 e 2011, respetivamente, e na pesquisa direta dos dados relativos ao ano de 2012 através do *Google Analytics*.

6.5. O novo sítio da GNR

Ao publicar o sítio na Internet a GNR assume uma presença no ciberespaço cada vez mais exigente na disseminação de informação para uma audiência que se pode estender aos cidadãos e organizações nacionais e internacionais com expetativas e necessidades na área da segurança.

A par disso surge a criação de um novo sítio na Internet⁴⁷, e, como tal, considera-se pertinente compreender os fatores que motivaram o desenvolvimento da 7ª versão do sítio da GNR, a sua composição em termos da arquitetura da informação e os serviços existentes. Para tal, foram realizadas duas entrevistas estruturadas⁴⁸, ao Chefe da Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP), Major Gonçalo Nuno Silva Gonçalves de Carvalho e ao Chefe da Repartição de Aplicações e Sistemas da Divisão de Sistemas de Informação (DSI), Capitão Rogério Gil Raposo.

Assim, no que diz respeito à questão n.º 1 “**O que motivou a concretização de um novo sítio da GNR?**” os entrevistados consideraram que a concretização de um novo sítio deve-se às necessidades de informação dos diferentes públicos e à adaptação do sítio às novas tecnologias de informação e comunicação, conforme apresenta o quadro n.º 7.

Quadro n.º 7 - Análise das respostas relativas à questão n.º1

DCRP	DSI
<ul style="list-style-type: none"> – A decisão de fazer uma atualização do novo <i>site</i> deve-se a vários fatores: o primeiro a acessibilidade da informação (...) a forma de acesso aos conteúdos (...) mais simples e mais atrativos. – Introduzir novos conteúdos multimédia. – Tivemos a necessidade de introduzir novas áreas (...) nomeadamente, os programas especiais e outras áreas operacionais. – Decidimos ainda criar uma nova área destinada especificamente aos órgãos de comunicação social. – Procuramos criar uma relação de compromisso entre a instituição e os jornalistas através do registo de entrada nessa área. 	<ul style="list-style-type: none"> – A Guarda necessariamente tinha que acompanhar esta tendência de se mostrar através da <i>Web</i>, o que motivou a concretização foi a necessidade das relações públicas “mostrarem a Guarda” e da parte dos sistemas e tecnologias mostrou que tinha capacidade (...) para desenvolvermos o sítio à nossa medida. – O <i>site</i> é dinâmico, adaptado às evoluções tecnológicas das linguagens, das plataformas <i>HTML</i>, por exemplo, as plataformas móveis que agora surgem, <i>androids</i> e <i>iOS</i>, vamos adaptando um pouco à medida que vão surgindo, sempre com recursos próprios.

⁴⁷ Em desenvolvimento no momento da realização deste trabalho.

⁴⁸ Esta técnica permite retirar informações e elementos de reflexão ricos e matizados (Quivy & Campenhoudt, 2008). Tem como objetivo a reconstituição de um processo em ação, no âmbito do estudo de caso, e serve de complemento à problemática em estudo. As entrevistas foram realizadas nos dias 10 e 11 de julho e são disponibilizadas neste trabalho nos apêndices H e I.

Neste sentido, na questão n.º 2 “**Quais são os objetivos pretendidos com o novo sítio da GNR na Internet?**”, de acordo com o quadro n.º 8, os entrevistados evidenciaram a presença de mais conteúdos, simples e apelativos, adaptados a várias plataformas móveis, salientando a importância da segurança dos mesmos contra ciberataques.

Quadro n.º 8 - Análise das respostas relativas à questão n.º2

DCRP	DSI
<ul style="list-style-type: none"> – Estreitar a relação entre os vários públicos-alvo e a Guarda (...) desde o público interno (...) militares da Guarda, do ativo, reserva e da reforma (...) aos órgãos de comunicação social, (...) e público em geral, com conteúdos mais simples e apelativos, complementados com produtos multimédia e de imagem. – Integrámos ainda a componente móvel, através de aplicações de acesso a redes sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> – Em termos tecnológicos os nossos objetivos são essencialmente direcionados para a proteção de conteúdos, segurança dos conteúdos contra ataques maliciosos, tentativas de intrusão. – Tornar os conteúdos mais apelativos e a interoperabilidade com as plataformas móveis.

Para compreender a caracterização da nova versão do sítio da GNR, a análise do conteúdo das respostas é apresentada com base na cooperação entre a DCRP e a DSI na conceção do sítio, visto terem objetivos e competências distintas. O quadro n.º 9 explana os conteúdos obtidos das entrevistas como respostas aos seguintes indicadores⁴⁹: conteúdos, acessibilidade, usabilidade e navegabilidade, privacidade e autenticação, e, serviços. Através desta análise é possível verificar o processo de inovação levado a cabo pela DCRP e DSI, bem como a reciprocidade entre as necessidades dos utilizadores e a informação disponibilizada.

⁴⁹ Seguindo a metodologia de análise do sítio da GNR, foram adotados os mesmos indicadores da Tabela de Análise para caracterizar a 7ª versão do sítio.

Quadro n.º 9 - Análise das respostas relativas à caracterização do novo sítio

	DCRP	DSI
Conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> – Definimos prioridades de atualização dos conteúdos, dos mais simples aos mais apelativos e complexos. – Fizemos uma análise dos acessos aos conteúdos do <i>site</i> e assim verificámos as áreas mais procuradas pelo público em geral. – Fizemos ainda uma análise da necessidade e tipo de informação dos órgãos de comunicação social, fruto da experiência do dia-a-dia. – Em coordenação com as diferentes valências da Guarda, atualizamos os conteúdos específicos de cada especialidade. 	<ul style="list-style-type: none"> – O aspeto gráfico não foi propriamente alterado mas foi dada mais ênfase às cores da Guarda. – A alteração na barra de navegabilidade é essencialmente visual para o utilizador normal é uma mudança em termos de locais onde ele deve procurar a informação.
Acessibilidade		<ul style="list-style-type: none"> – O sítio tem que ter inteligência para perceber que está a ser descarregado para uma plataforma móvel e tem que se adaptar ao visor, ao aspeto e às cores. Com uma capacidade adaptável ao móvel, necessariamente, não poderá ser tão pesado como quando é descarregado num PC. – Não foram concebidas páginas para o acesso de cidadãos com necessidades especiais.
Usabilidade e Navegabilidade		<ul style="list-style-type: none"> – A usabilidade está prevista e seguimos as normas internacionais (...) foram melhoradas dentro das medidas da usabilidade, mas sem padrões definidos. – Esta versão não terá mapa do sítio e o motor de pesquisa vai existir em algumas áreas reservadas.
Privacidade e Autenticação	<ul style="list-style-type: none"> – Áreas de acesso reservadas aos militares da Guarda, do ativo, reserva e da reforma, para que tenham acesso a informação institucional. – Aos órgãos de comunicação social, através da área específica, disponibilizamos a informação necessária para os jornalistas desenvolverem a sua atividade, basicamente um <i>press kit</i>, o histórico dos comunicados e outra informação considerada relevante. 	<ul style="list-style-type: none"> – A segurança do sítio contra ciberataques existe a vários níveis: ao nível da própria construção, a forma como os <i>links</i> são construídos, (...) nível de códigos, tendo-se “mascarado” ao máximo os caminhos e os pontos de falha que possa haver; existe segurança ao nível dos protocolos em que a HTTP com códigos tenta impedir que os ataques lá cheguem. – Existe segurança de perímetro (...) da responsabilidade das estruturas do MAI que fazem a monitorização do <i>site</i> e podem descobrir a origem dos ciberataques.
Serviços	<ul style="list-style-type: none"> – Os serviços anteriores mantêm-se. – A Operação Verão Seguro – Chave Direta, estava numa página menos acessível e neste momento vai ter um acesso mais direto. – Outros foram criados de raiz como é o caso da área reservada aos jornalistas e a dos militares que estão na reserva e na reforma para acesso a informação institucional que não está disponível no <i>site</i> atual. 	<ul style="list-style-type: none"> – Temos linhas telefónicas e <i>emails</i> da Direção de Comunicações e Sistemas de Informação. – Não temos formulários <i>online</i>, mas sim ligações diretas a esses <i>sites</i> que dão acesso ao preenchimento <i>online</i>, como a Queixa Eletrónica, Perdidos e Achados, Portal do Recrutamento, o Portal Social da GNR e o Verão Seguro. – O sítio permite que o cidadão interaja connosco, através do <i>email</i> pode apresentar uma reclamação, (...) também, pode apresentar sugestões. – Fórum ou <i>chat online</i> não existe, mas através das Redes Sociais e correio eletrónico permite essa ligação com o cidadão.

Os conteúdos e serviços acessíveis na página principal, com base na figura n.º 5, mostram-se enquadrados num novo *layout* de diferente aspeto gráfico, com disponibilização de uma barra de navegação que permite o acesso à apresentação da instituição, área respeitante às relações internacionais e áreas de acesso aos diferentes públicos, e, também, a apresentação de notícias, *links* de acesso rápido a destaques noticiosos, operações, conselhos, recrutamento e contactos, exposição da atividade da GNR nas diversas valências, assim como, o acesso a Redes Sociais. A nova versão do sítio estará disponível, também, na componente móvel, tal como mostra a figura n.º 6.

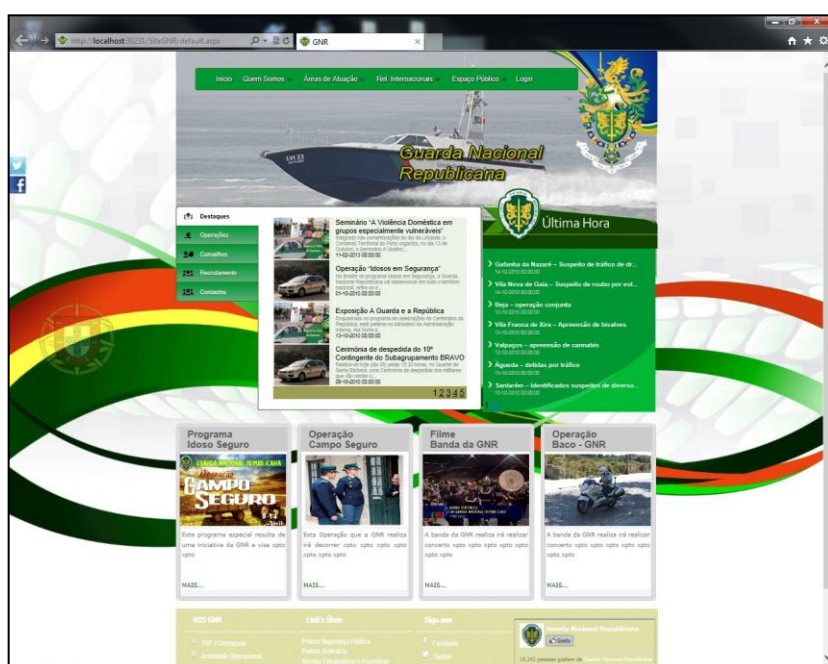


Figura n.º 5 - Página principal da 7ª versão do sítio da GNR

Fonte: DSI/DCSI/GNR (2013)

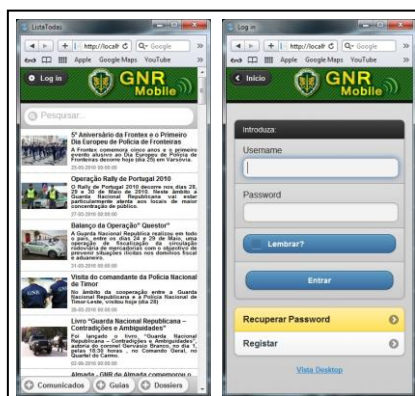


Figura n.º 6 - Componente móvel da 7ª versão do sítio da GNR

Fonte: DSI/DCSI/GNR (2013)

Capítulo 7

Apresentação, análise e discussão dos resultados

7.1. Introdução

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos da recolha e tratamento dos dados da Tabela de Análise e da apreciação global dos especialistas⁵⁰. Este procedimento traduz-se na apresentação e análise dos resultados expressos nos gráficos, tendo em conta a pontuação mínima e máxima de cada indicador⁵¹, acompanhado da discussão dos resultados correspondente à apreciação qualitativa e sugestões feitas pelos especialistas relativas ao sítio da GNR.

De acordo com os objetivos definidos neste estudo, analisa-se em primeiro lugar o desempenho dos itens relativos aos cinco indicadores da Tabela de Análise, e depois determina-se o nível de qualidade de cada sítio. Seguidamente, são expostos e analisados os resultados dos serviços policiais e de segurança.

7.2. Resultados globais dos indicadores em análise nos sítios

a. Conteúdos

Na análise dos conteúdos⁵² verifica-se, de acordo com a figura n.º 7, que o sítio da GNR se distingue dos restantes organismos, com uma classificação de 317 pontos. O sítio da GNR destaca-se pela disponibilização de publicações (como é o caso da Revista da GNR em formato digital), relatórios, alertas/conselhos/campanhas de sensibilização, plano de atividades e relatório da atividade operacional no âmbito das atribuições da GNR. Em

⁵⁰ A tabela com a soma das pontuações atribuídas e as apreciações qualitativas e sugestões feitas pelos especialistas são apresentadas de forma integral na tabela n.º 3 e quadro n.º 10 nos apêndices J e K, respetivamente.

⁵¹ Definida na Tabela de Pontuação, disponível no apêndice D.

⁵² Integra a soma dos itens referentes à informação base colocada no sítio, à atualização e apresentação da informação, e à ligação a outros sítios.

contraposto, o sítio não disponibiliza a opção Perguntas Mais Frequentes (*Frequently Asked Questions* - FAQ), nem expõe a informação sobre o tamanho dos ficheiros publicados para *download*, conforme a figura n.º 19 no apêndice L.

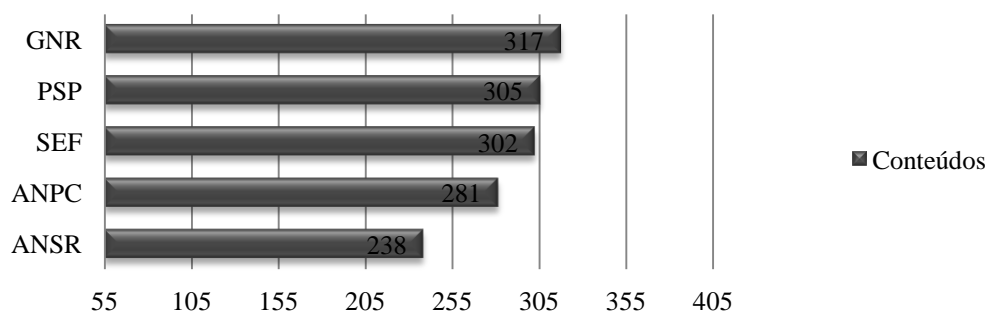


Figura n.º 7 - Pontuação dos conteúdos dos sítios

No que diz respeito à informação base colocada no sítio, de acordo com a análise dos especialistas, constata-se que o sítio da GNR apresenta “linhas gerais de qualidade na informação veiculada e a sua missão apresenta uma linguagem formal” e, como tal, considera-se o sítio “muito completo ao nível de conteúdos, com textos claros e com toda a informação que se pretende sobre a GNR”, no entanto, salienta-se a necessidade de criar “mais dinâmica ao nível de conteúdos”.

O item referente à legislação apresenta duas perspetivas distintas: a sua menção no que concerne à instituição em si, no sítio da GNR e, por outro lado, legislação sobre as temáticas que o sítio aborda, como é o caso do sítio da PSP. Os especialistas consideram que “a segunda abordagem é a que tem interesse na perspetiva do utilizador; a primeira é importante, mas secundária para o cidadão que procura a GNR com um problema”, contrariamente, a “ANPC tem uma preocupação que se destaca dos demais, inserindo os diplomas legais ao longo das temáticas que aborda, dando-lhe consistência, não dispersando informação, cruzando a menção à legislação no sítio certo”.

Outro item referido pelos especialistas diz respeito à página sobre recrutamento que possui redireccionamento para o Portal do Recrutamento, que “poderia ter automaticamente a legislação em vigor, bem como formulários no próprio sítio”.

Evidencia-se, também, o item relativo aos contactos, partindo da sua legibilidade, como referem os especialistas, ter “214247100 e 214 247 100, faz toda a diferença, sabendo-se que a memorização para marcação funciona melhor de três em três dígitos”, e, para além disso, as numerosas páginas com as listas de contactos são pouco perceptíveis para o cidadão, considerando-se que “um sítio tem de ser transparente para os utilizadores e as lógicas internas das instituições devem ser repensadas e não aplicadas num instrumento que se pretende seja de utilização pública”. Os especialistas assimilaram que no sítio da GNR “não há um contato direto à semelhança do 112 e motor de pesquisa por distrito, em comparação com o sítio da PSP; ou um *call center* – 707 – como a disponibiliza o sítio da ANSR”, uma solução seria a implementação de “blocos, por áreas geográficas” ou “estarem por ordem alfabética”.

Quanto à atualização da informação, como mostra a figura n.º 20 no apêndice L, o item relativo aos eventos obteve pior classificação em relação aos outros sítios, facto justificado pelos especialistas como a “falta animação e chamadas de atenção para aspetos que são de realçar”.

Partindo dos resultados referentes à apresentação da informação, conforme a figura n.º 21 no apêndice L, foi identificada pelos especialistas a necessidade do sítio ser “mais claro nas áreas de atuação e geografia, dando exemplos claros das atividades realizadas e (possivelmente) com a utilização de um mapa”. Nesta linha, os especialistas sublinham a importância da reformulação do *layout* “dando lugar a imagens que aproximem o cidadão do trabalho da GNR”, como por exemplo com “imagens do quotidiano da ação da GNR em que realce a sua ação preventiva e mesmo pedagógica junto da população”. Bem como, os aspetos que transmitam “maior segurança e limpeza na cor”, tendo como exemplo, a heráldica da GNR que se apresenta com brilho no logótipo, diferente da apresentada na base da página, que apesar de ser “pesada demais face à escala do monitor é consistente com a imagem global da GNR”.

Notabiliza-se que, em todos os sítios analisados o item que diz respeito à versão do sítio em línguas estrangeiras apenas se verifica a coexistência de mais uma língua, o inglês, e, no caso do sítio da GNR não se verifica a existência de “um botão de idioma para mudar de versão de inglês para português”. Para além disso, considera-se que a versão existente deve “ser alargada a mais informação, vital para qualquer pessoa, independentemente de ser cidadão português ou não”.

b. Acessibilidade

De acordo com a figura n.º 8, verifica-se que os resultados obtidos na análise da acessibilidade nos sítios são bastante próximos, no entanto, salienta-se o sítio do SEF e da ANSR pela disponibilização de itens adaptados ao público-alvo.

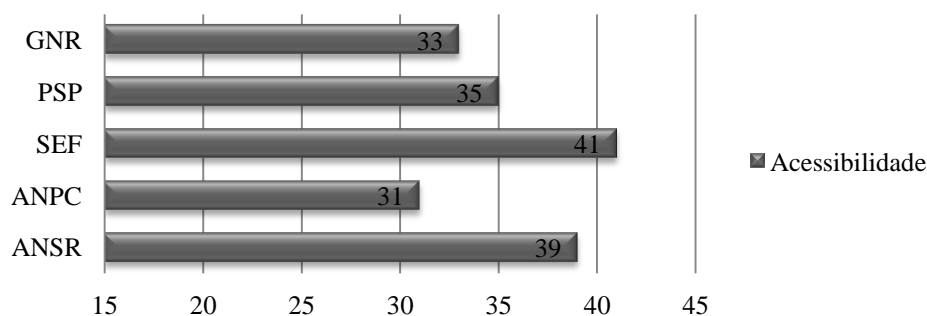


Figura n.º 8 - Pontuação da acessibilidade dos sítios

A rapidez no *download* da primeira página (máximo a oito segundos) é um item que se verifica cumprido apenas nos sítios da GNR, PSP e SEF. No entanto, os especialistas referem também a importância da criação de uma página “HTML simples” para as “ligações/páginas mais lentas, ou versões acessíveis para *smartphones* e *tablets*”.

Na figura n.º 23 no apêndice L é possível verificar a inexistência de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais no sítio da GNR. No entanto, como constatarem os especialistas, alguns itens apesar de estarem presentes nos sítios perdem valor pela sua falta de eficácia, como acontece nos sítios da PSP e da ANPC que apresentam o símbolo de acessibilidade mas não há qualquer adaptação das páginas.

Neste contexto, ressalva-se a questão do item sobre linguagem clara e objetiva, pois tendo em conta o público-alvo, os especialistas consideram o Espaço Infantil do sítio da GNR um ponto que se distingue positivamente dos sítios dos restantes organismos, porém, o texto apresentado é “ilegível”. Por outro lado, completamente distinto do Espaço Infantil, no *link* Conselhos Ambientais, verifica-se que “as boas vindas são dadas por uma figura de animação – que trata os utilizadores por tu, supondo-se que se dirige a um público infantil – encontrando-se descontextualizado pois o público alvo não é exclusivamente infantil”.

c. Usabilidade e Navegabilidade

A figura n.º 9 mostra, de forma evidente, os problemas de navegabilidade e usabilidade do sítio da GNR. Da análise deste indicador, evidencia-se o sítio do SEF com uma pontuação superior aos restantes sítios, pois os itens que disponibiliza no respetivo sítio atingem o principal objetivo da usabilidade e navegabilidade que é ser eficiente na execução das tarefas e facilitar a navegação no sítio.

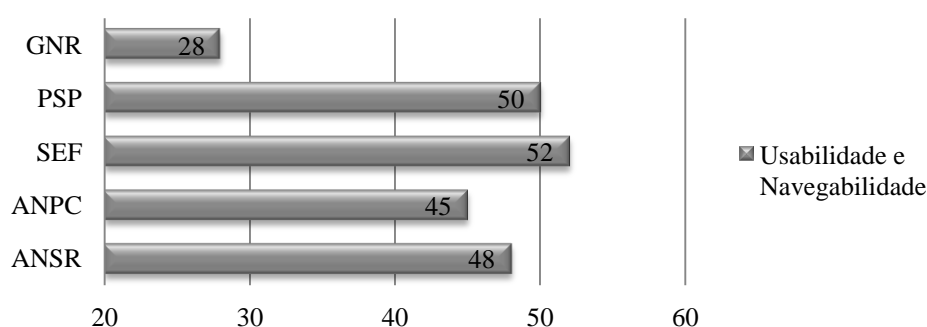


Figura n.º 9 - Pontuação da usabilidade e navegabilidade dos sítios

O sítio da GNR não dispõe de um mapa do sítio nem motor de pesquisa, como se verifica na figura n.º 24 no apêndice L. Outros problemas de navegabilidade/usabilidade são levantados pelos especialistas como é o caso do menu (do lado esquerdo da página principal) que apesar de permitir uma ligação direta de todos os temas torna-se “confuso e perde eficácia, pelo facto de concentrar demasiada informação num único lugar”, assim como os serviços “onde a localização nem sempre se encontra no mesmo local”. Acontece, também, por exemplo “após seleccionar o tópico - A GNR > Quem somos - esse tópico não fica em evidência (seleccionado ou destacado de algum modo), ou ainda, apresentando no topo do texto sobre a GNR uma indicação do local onde nos encontramos no *website*. Este fator impede a fácil localização do observador na vastidão do sítio *online*”.

Notabiliza-se que o item relativo à mensagem de erro clara só foi possível testar em alguns sítios, devido ao carácter de imprevisibilidade, podendo surgir ou não no sítio, facto

que levou à discrepância das respostas dos especialistas, pela dificuldade em atribuir a classificação considerada adequada.

d. Privacidade e Autenticação

Tendo em conta que a pontuação mínima atribuída ao indicador privacidade e autenticação é 20 (inexistência dos itens no sítio em análise), verifica-se na figura n.º 10, que o sítio do SEF e o sítio da ANPC não dispõem de uma política de privacidade nem de áreas de acesso reservado, contrariamente, realça-se o sítio da PSP que integra todos os itens em análise.

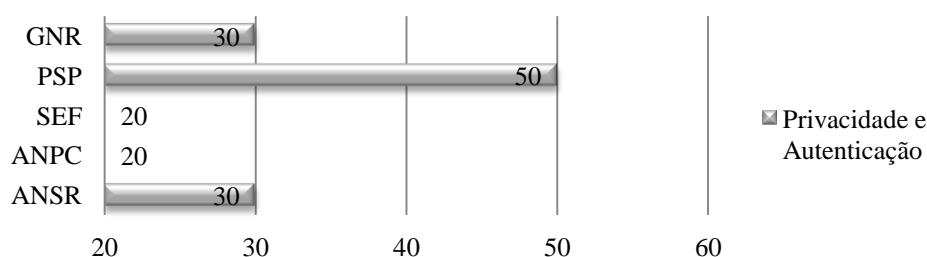


Figura n.º 10 - Pontuação da privacidade e autenticação dos sítios

O sítio da GNR apenas dispõe da área de acesso reservado a elementos da instituição, sem qualquer permissão/acesso dirigido a um determinado público-alvo nem definição/disponibilização de uma política de privacidade. Estes dados são visíveis na figura n.º 25 no apêndice L.

e. Serviços

A interação dos organismos com o cidadão é feita através de variadas ferramentas e serviços disponibilizados nos sítios mas, de acordo com a figura n.º 11, é possível verificar

o reduzido número de mecanismos presentes nos sítios, uma vez que os elementos avaliados em cada item não existem ou são considerados insuficientes.

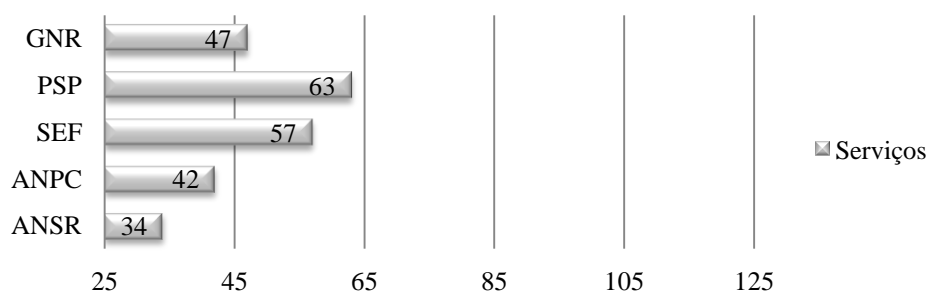


Figura n.º 11 - Pontuação dos serviços dos sítios

Conforme a figura n.º 26 no apêndice L, sabe-se que para o esclarecimento de questões técnicas o sítio da GNR disponibiliza linhas telefónicas e faxes e, no que diz respeito a esclarecimento de dúvidas relativas a áreas específicas da GNR é possível fazê-lo apenas através do correio eletrónico. Daqui denota-se uma escassez dos meios que os cidadãos podem recorrer para obter uma resposta imediata ao problema que pretendem apresentar através do sítio.

7.2. Classificação dos sítios

A pontuação dos sítios é aferida pela soma integral da pontuação atribuída aos indicadores em análise nos sítios. Tal como mostra a figura n.º 12, o sítio da PSP reuniu um maior número de pontos, revelando-se um sítio completo, que se destaca ao nível dos indicadores de privacidade e autenticação e dos serviços. Segue-se o sítio do SEF, depois o sítio da GNR que alcança a terceira melhor pontuação, e, com menor pontuação apresenta-se o sítio da ANPC, sucedido pelo sítio da ANSR que obteve a pontuação mais baixa.

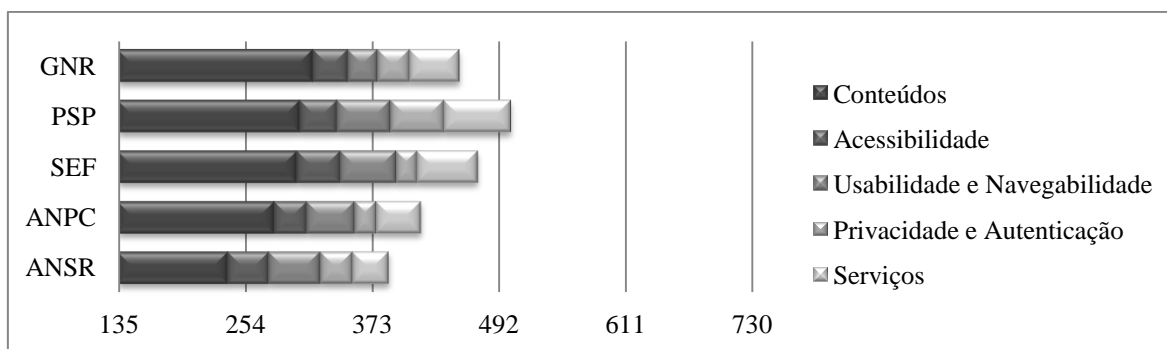


Figura n.º12 - Pontuação final dos sítios

Decorrente da pontuação final de cada sítio verifica-se na tabela n.º1 o nível de qualidade correspondente ao resultado final de cada sítio.

Tabela n.º 1 - Nível de qualidade dos sítios

Sítios	Pontuação	Classificação
GNR	455	Bom
PSP	503	Muito Bom
SEF	472	Bom
ANPC	419	Bom
ANSR	389	Bom

Os diversos conteúdos e funcionalidades disponibilizados pela PSP permitem aceder a um sítio com uma qualidade superior aos restantes sítios analisados, sendo o único sítio com a classificação de Muito Bom. Os sítios da GNR, SEF, ANPC e ANSR apresentam os itens mínimos que lhes permite obter uma classificação de nível considerado Bom.

7.3. Resultados das funcionalidades dos Serviços Policiais e de Segurança

Os resultados dos serviços *online*, disponibilizados pelo MAI e específicos de cada organismo, são apresentados na figura n.º 13 e representam a pontuação atribuída a cada serviço de acordo com os elementos existentes no serviço. Na realização da análise dos serviços – SQE, SIISPA e Verão Seguro – disponibilizados pelo MAI, teve-se em conta a facilidade de acesso aos mesmos. Como tal, nas figuras n.ºs 27, 28, 29 e 30 no apêndice L, é possível verificar detalhadamente o resultado destes itens em cada serviço.

Da análise dos resultados, verifica-se que os serviços disponibilizados pelo sítio da GNR obtiveram sempre a pontuação mais elevada. Mas, tendo em conta que a pontuação máxima a atribuir neste indicador é 25, verifica-se que os elementos destes serviços ficam muito aquém de atingirem um excelente desempenho. Reconhece-se que a classificação atribuída pelos especialistas é o reflexo dos obstáculos que os serviços ostentam, como é o caso da dificuldade de acesso direto a partir da página principal, a clareza nos objetivos pretendidos com o serviço e a adequação da informação a diferentes utilizadores.

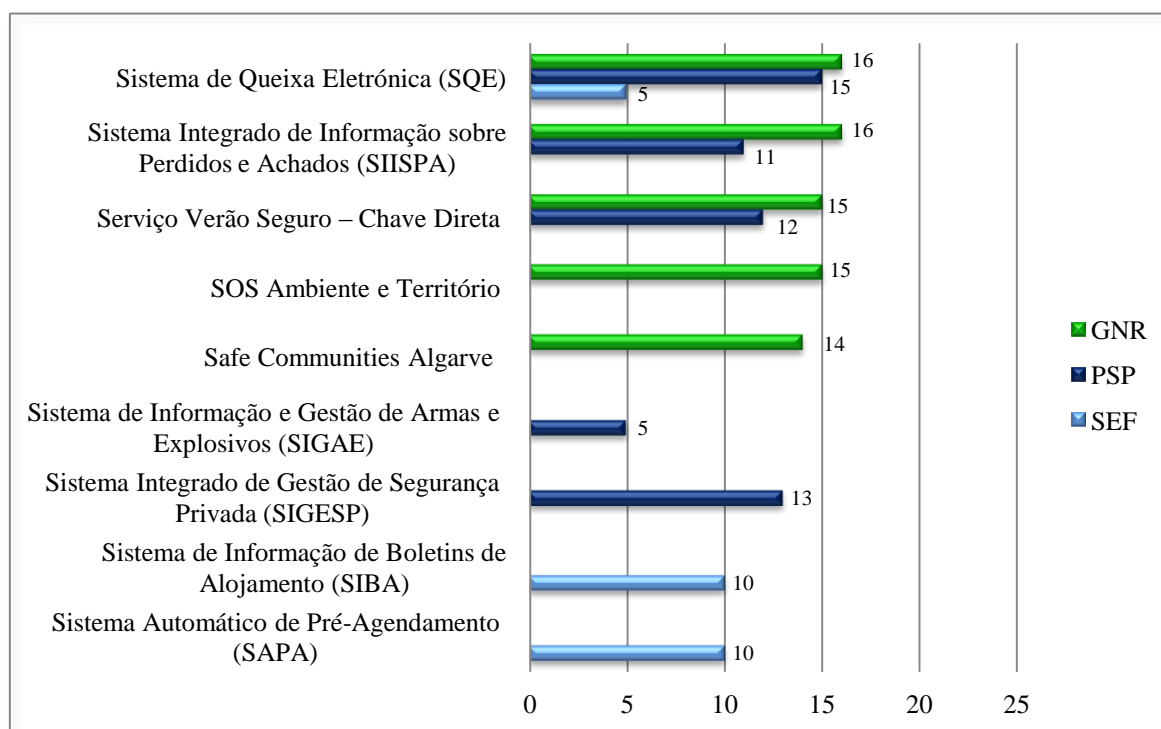


Figura n.º 13 - Classificação dos Serviços Policiais e de Segurança dos sítios

Comparando os resultados atingidos pelos serviços no ano de implementação (2008) com os últimos registos (2012) disponibilizados pela DGIE, conforme apresentam os quadros⁵³ no anexo B, verifica-se um aumento da utilização desta ferramenta, considerando-se significativa a sua difusão através dos sítios das FSS. No entanto, os canais de acesso a estes serviços, designadamente, os *links* presentes nos sítios em análise, não permitem uma localização fácil pois, a falta de visibilidade na primeira página compromete o acesso ao serviço, o que pode levar ao desconhecimento do próprio serviço por parte do cidadão, como acontece no sítio SEF em relação ao SQE.

Por outro lado, apesar do sítio da GNR permitir o acesso ao serviço Verão Seguro a partir da página principal, o serviço não é carregado na plataforma disponibilizada pelo MAI, apresenta-se numa nova página, no campo “notícias gerais” e disponibiliza o *link* da plataforma, que por sua vez, não está ativo para acesso direto. Consequentemente, consubstancia um afastamento dos utilizadores que saem da página sem aceder ao serviço. Este facto pode ser apontado como um dos motivos que justificam a diferença entre o número de pedidos efetuados através do sítio da GNR e do sítio da PSP, conforme apresenta o quadro n.º 13 no anexo B.

Quanto aos serviços específicos no âmbito das competências da PSP tem-se o SIGAE como inexistente, devido ao facto de se encontrar “em construção”, por sua vez, o SIGESP é classificado com 13 pontos. Relativamente aos serviços do sítio do SEF, o SIBA e o SAPA, foram ambos classificados com 10 pontos.

No que diz respeito aos serviços disponibilizados pela GNR através do sítio, SOS Ambiente e Território e *Safe Communities* Algarve, com uma classificação de 15 e 14 pontos, respetivamente, verifica-se que os elementos existentes atingem os objetivos pretendidos com o serviço, no entanto, falta uma imagem consistente e integrada, com elementos mais atrativos, assim como a presença de ajuda para o preenchimento dos campos existentes. Desta forma, considera-se necessária uma intervenção coordenada e funcional no sentido de combater as falhas que apresentam, de modo que, o cidadão que acede aos serviços siga a mesma linha de orientação quer a nível de apresentação, objetividade e adequação dos elementos existentes à finalidade do serviço.

⁵³ Número de queixas efetuadas no SQE (quadro n.º 11);
 Número de bens entregues pelas Forças de Segurança em 2012 (quadro n.º 12);
 Número de pedidos efetuados no Serviço Verão Seguro – Chave Direta das Forças de Segurança em 2008 e 2011 (quadro n.º 13).

Capítulo 8

Conclusões e Recomendações

8.1. Introdução

Este trabalho tem como objetivos analisar o sítio da GNR, no âmbito da comunicação institucional, e verificar a sua interação com os cidadãos. Assim, a investigação realizada assenta na formulação do quadro conceptual com vista a dar uma resposta sustentada aos objetivos, e nos resultados obtidos da análise qualitativa do sítio da GNR na Internet.

Para obter a resposta à questão de partida que direcionou esta investigação “**Qual o papel que o sítio da GNR na Internet pode assumir na comunicação institucional e prestação de serviços?**” são apresentadas, neste capítulo, as ilações patentes na parte teórica e prática do trabalho de modo a verificar se os objetivos propostos foram atingidos, através da validação ou refutação das hipóteses formuladas como possíveis respostas às questões derivadas.

8.2. Verificação das questões derivadas e das hipóteses formuladas

No que diz respeito à **QD 1: Quais são os pontos fortes do sítio da GNR na Internet?** tem-se como uma possível resposta a **H 1: O sítio da GNR na Internet fomenta a cidadania digital**. As diferentes versões do sítio da GNR, apresentadas nos quadros n.º6 e n.º9, demonstram um esforço em garantir uma transição gradual e adaptada às novas ferramentas da *Web 2.0* e da recente *Web 3.0*. Partindo da análise estatística da 6ª versão do sítio, representada na figura n.º4, verifica-se que existe um aumento gradual do número de visitas e páginas visualizadas desde o ano da sua implementação (2010) até ao ano transato (2012), significa que existe uma maior procura de informação policial e de segurança. Este facto comprova-se pelos resultados obtidos da análise do indicador referente aos conteúdos no sítio da GNR, conforme expõe a figura n.º 7, verifica-se que o sítio da GNR se destaca dos restantes sítios em análise obtendo a pontuação mais elevada atribuída pelos especialistas. Os

itens analisados no sítio demonstram um bom desempenho, como é o caso da diversidade da informação presente no sítio, da disponibilização de publicações, relatórios, plano de atividades, e integração de áreas de cariz informativo, atividade específica e conselhos. Denota-se, assim, um conjunto de sinergias no sentido de dar resposta às necessidades e expectativas dos cidadãos que acedem ao sítio pesquisando informações atualizadas sobre acontecimentos presentes e passados no âmbito da missão da GNR. Por outro lado, os serviços *online* são ferramentas que potenciam o exercício da cidadania digital, a GNR integra no sítio diversos serviços policiais e de segurança que facilitam o relacionamento do cidadão com instituição. Consta-se que, tal como expõe a figura n.º 13, os serviços disponibilizados pelo MAI e acessíveis no sítio da GNR obtiveram a melhor classificação comparativamente aos outros sítios em análise. Quanto aos serviços disponibilizados no âmbito das valências da GNR – SOS Ambiente e Território e *Safe Communities* Algarve – constata-se a necessidade de adquirirem novas dinâmicas capazes de fomentar, promover e consolidar a participação ativa dos cidadãos. Contudo, perante os resultados apurados verifica-se que GNR tem a possibilidade e as condições para assumir a dupla responsabilidade no âmbito da cidadania digital: garantir o acesso à informação institucional e a interação com o cidadão. Assim, conclui-se que esta hipótese é **validada**.

Contrariamente ao acima referido pretende-se responder à **QD 2: Quais são os pontos fracos do sítio da GNR na Internet?** abordando a **H 2: O sítio da GNR na Internet não potencia a proximidade eletrónica**. Este conceito consubstancia duas vertentes que têm como objetivo incentivar/encorajar o cidadão a aprofundar conteúdos e a utilizar os serviços presentes no sítio, de forma a promover uma maior interação. A concretização da primeira vertente é feita com base nos resultados da análise do *Google Analytics* expressos na figura n.º31 do anexo A, tendo-se verificado que os conteúdos mais consultados no sítio correspondem às seguintes páginas: página principal do sítio, página sobre o recrutamento, contactos do dispositivo e concursos públicos e, página referente à identificação e descrição da GNR. Estes resultados auxiliam na definição dos diferentes utilizadores e permitem a diferenciação de áreas específicas, numa tentativa de fazer adequar com maior precisão a informação que é disponibilizada com as necessidades dos utilizadores. Tendo em conta o vasto, complexo e diferenciado conjunto de utilizadores do sítio, destacam-se os cidadãos com interesses ou necessidades nas áreas de segurança, contudo, o sítio da GNR apenas dispõe de uma única área de acesso reservada para os elementos da instituição, como se verifica na análise do indicador privacidade e autenticação e resultados presentes na figura n.º 10. Na

figura n.º 25 no apêndice L, verifica-se, também, a falta da definição e disponibilização de uma política de privacidade no sítio, facto que poderá colocar em causa a confiança dos cidadãos quanto à informação que fornecem em qualquer serviço prestado pelo sítio. Salienta-se ainda, o item referente à versão do sítio em línguas estrangeiras onde se verifica apenas a coexistência de mais uma língua, o inglês, e, conforme ditam os especialistas, a versão existente deverá ser alargada a mais informação, pois trata-se de uma questão vital para qualquer pessoa, independentemente de ser cidadão português ou não. Neste contexto, apura-se também, segundo os resultados da análise do indicador acessibilidade expressos na figura n.º 8, que o sítio da GNR não disponibiliza páginas de acesso para cidadãos com necessidades especiais, cujas características facilitariam o acesso à informação adaptada às necessidades específicas dos cidadãos, facto que leva ao afastamento deste conjunto de utilizadores. Partindo para a segunda vertente, singulariza-se as funcionalidades de que sítio dispõe para promover a eficácia e celeridade dos serviços como resposta às dificuldades/problemas dos cidadãos. Perante os resultados obtidos da análise do indicador relativo aos serviços, conforme revela a figura n.º 11, verifica-se um número reduzido de serviços disponibilizados no sítio da GNR, e, considera-se que, dentro das inúmeras facilidades existentes para apoio ao cidadão, o correio eletrónico torna-se insuficiente para dar uma resposta imediata a questões técnicas relativas ao sítio ou esclarecer dúvidas sobre alguma área específica da GNR. Desta forma, as vertentes acima descritas não se verificam e permitem concluir que esta hipótese é **validada**.

Por último, no que se prende à **QD 3: O aspeto gráfico do sítio da GNR na Internet é adequado na promoção da imagem da GNR?** pretende-se verificar a **H 3: O sítio da GNR transmite uma “imagem de marca”**. Alicerçada nos elementos que constituem a identidade institucional (missão, valores, princípios e virtudes militares) a “imagem de marca” consubstancia-se nos elementos visuais (logótipos, símbolos, cores, tipos de letra) presentes no sítio. Como tal, esta hipótese é fundamentada a partir dos resultados obtidos da análise do item relativo à apresentação da informação, na figura n.º 21 no apêndice L, tendo por base os comentários tecidos pelos especialistas. Assim, verifica-se que, comparativamente aos outros sítios analisados, o sítio da GNR obteve uma pontuação inferior no critério relativo ao estilo consistente e constante, auferindo uma melhor pontuação ao nível do contraste entre o texto e o fundo e da apresentação de imagens/vídeos compatíveis com os princípios e valores promovidos pela instituição. Contudo os especialistas enunciam alguns pontos relativos ao *design* passíveis de melhoramento, pois consideram que o cariz formal do sítio é “pesado”, com *design* austero e pouco atrativo para o utilizador. Como tal, apontam alguns itens que

permitem garantir a sobriedade, de forma a criar maior proximidade ao cidadão e conseguir um ambiente mais leve. Sem desvalorizar a índole militar da GNR, referem a heráldica e as cores apresentadas no sítio, como escolhas que não se coadunam entre si no sítio e apresentam-se “desfocadas” daquilo que identifica a GNR, sublinham a importância da consistência entre a imagem pública e a imagem *online*. Na mesma linha, consideram que o *layout* apresentado no sítio deveria ser reformulado dando lugar a imagens que aproximem o cidadão da atividade diária das diversas valências da GNR, realçando a ação preventiva e mesmo pedagógica da instituição junto da população. As imagens e símbolos exigem maior necessidade de interpretação, sendo importante a associação de uma imagem à marca para que transmita facilmente e do conhecimento geral, os valores da instituição. De acordo com os fundamentos descritos esta hipótese considera-se **refutada**.

8.3. Reflexões finais

A gestão da comunicação cada vez mais se dá através de instrumentos tecnológicos como meio para atingir os objetivos da instituição. O sítio da GNR é um instrumento de suporte ao desenvolvimento da atividade das relações públicas no âmbito da comunicação institucional, está diretamente ligado ao dia a dia da instituição, e apresenta-se como um *interface* de ligação à sociedade. O sítio apresenta linhas gerais de qualidade da arquitetura da informação de nível bom e constitui-se como um veículo de informação institucional e uma ferramenta que pretende dar continuidade aos serviços de segurança por esta instituição prestados.

8.4. Recomendações

Tendo em conta a informação apresentada sobre a 7ª versão do sítio da GNR, em desenvolvimento no momento da realização deste trabalho, e as diferentes perspetivas, apreciações qualitativas e sugestões feitas pelos especialistas descritas na análise e discussão dos resultados, considera-se pertinente acrescentar algumas recomendações/sugestões como: melhorar a apresentação e funcionalidades dos serviços SOS Ambiente e Território e *Safe Communities* Algarve; criar mecanismos de adaptação às necessidades específicas dos

cidadãos (cidadãos com necessidades especiais, crianças, idosos e estrangeiros); disponibilizar a ligação ao Portal de Acidentes Rodoviários, para acesso ao serviço “Pedido *online* de certidões de acidentes rodoviários”, a cargo do MAI e partilhado com a PSP; implementar um sistema de denúncias de fogos *online*; disponibilizar linhas telefónicas para acesso rápido e facilitado de casos de denúncias de crianças desaparecidas, violência doméstica, incêndios, tráfico, contrafações, etc. Desta forma, fica aqui o reflexo de um estudo realizado com o intuito de contribuir para sustentar o longo caminho a percorrer no acompanhamento e adaptação às tecnologias em constante evolução.

8.5. Limitações da investigação

O instrumento de análise utilizado nesta investigação – a Tabela de Análise, foi elaborado com base nas recomendações expressas no Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta do Estado, documento datado do ano de 2003 e sem qualquer versão atualizada disponível até à data da realização deste trabalho, facto que exigiu uma adaptação dos itens em análise às novas ferramentas existentes na Internet. Assim como, a imposição de um esforço redobrado na necessidade de redirecionar os itens à natureza dos organismos em análise. Considera-se que seria importante a revisão deste guia numa perspectiva do MAI, uma vez que não existem orientações úteis para os organismos tutelados pelo MAI que pretendam construir um sítio e que permitam clarificar critérios fundamentais para se proceder à análise e/ou autoavaliação dos sítios.

8.6. Proposta de investigação futura

Neste trabalho realizou-se a análise qualitativa dos serviços policiais e de segurança do sítio da GNR. Daqui, considera-se que seria interessante analisar as funcionalidades desses serviços partindo da avaliação da satisfação dos respetivos utilizadores. A recolha do *feedback* junto dos “clientes” e o processamento dos dados possibilitaria a correção e melhoramento dos serviços, adaptando-os às reais necessidades dos cidadãos. Desta forma, a gestão e direção dos serviços, tanto do MAI como da GNR, poderiam saber mais sobre quem é o público que servem, os seus hábitos, as suas dificuldades e necessidades.

Referências Bibliográficas

Livros e Manuais

- Alves, A. C. (2010). *Introdução à segurança*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.
- Alves, M. (2012). *Metodologia Científica*. Lisboa: Escolar Editora.
- Associação para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação. (2011). *Do Plano Tecnológico à Agenda Digital - Cinco Anos de Tomadas de Posição do Grupo de Alto Nível da APDSI*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Badoc, M. (2001). *O Marketing da Start-up*. Lisboa: Bertrand Editora.
- Barbalet, J. M. (1989). *A cidadania*. Lisboa: Editorial Estampa.
- Branco, C. (2010). *Guarda Nacional Republicana - Contradições e Ambiguidades*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Caetano, e Rasquilha. (2007). *Gestão da Comunicação*. Lisboa: Quimera.
- Carrera, F. (2009). *Marketing Digital na Versão 2.0 - O que não pode ignorar*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Carvalho, A. A. (2008). *Manual de Ferramentas da Web 2.0 para Professores*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Castells, M. (2005). *A Sociedade em Rede*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2007). *A Galáxia Internet*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Comissão Europeia. (2013). *Cybersecurity Strategy of the European Union: An Open, Safe and Secure Cyberspace*. Bruxelas: Comissão Europeia.
- Cobra, M., e Brezzo, R. (2010). *O Novo Marketing*. Rio de Janeiro, Brasil: Elsevier.
- Figueiredo, B. (2004). *Web Design: Estrutura, conceção e produção de sites web* (3ª ed.). Lisboa: FCA - Editora de Informática.
- Figueiredo, B. (2009). *Web Design: Estrutura, concepção e produção de sites web* (4ª ed.). Lisboa: FCA - Editora de Informática.
- Fonseca, A. (1998). *Comunicação Institucional - Contributo das Relações Públicas*. Maia: Instituto Superior da Maia.

- Freixo, M. J. (2011). *Metodologia Científica: Fundamentos Métodos e Técnicas* (3ª ed.). Lisboa: Instituto Piaget.
- Gouveia, L. (2003). *Cidades e Regiões digitais: impacto nas cidades e nas pessoas*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Lampreia, J. M. (s.d.). *Técnicas de Comunicação* (6ª ed.). Mem Martins: Publicações Europa-América, Lda.
- Lovelock, C. (1992). *Managing Services, Marketing, Operations and Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hall International Editions.
- Magalhães, J. B. (2010). *Horizontes da ética - para uma cidadania responsável*. Porto: Edições Afrontamento.
- Marques, A. E. (2011). *Internet*. Famalicão: Centro Atlântico.
- Marshall, T. H. (1967). *Cidadania, Classe Social e Status*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Mendes, M. (2009). Novos Desafios da Segurança. *Liberdade e Segurança* (pp. 25-35). Lisboa: Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.
- Nielsen, J., e Loranger, H. (2007). *Usabilidade na Web - Projetando Websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Editora Elsevier.
- Oliveira, J., Santos, L., e Amaral, L. (2003). *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*. Guimarães: Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação da Universidade do Minho.
- Pereira, R. (2009). Liberdade e Segurança no Espaço Europeu. *Liberdade e Segurança* (pp.5-10). Lisboa: Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.
- Quivy, R., e Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (5ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- Rascão, J. (2008). *Novos Desafios da Gestão da Informação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Sampayo e Mello, A. (2001). *A Guarda Nacional Republicana*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.
- Santos, J. R. (2010). Metodologia das Ciências Sociais. *Documento de Estudo*. Lisboa: Departamento de Ciências Sociais e Humanas da Academia Militar.
- Santos, J. R. (2010). Noções essenciais de metodologia da investigação científica. *Seminário Intensivo de Metodologias da Investigação para os Orientadores dos TIA*. Lisboa: Academia Militar.

- Silva, J. A., Almeida, P. P., e Gomes, S. (2004). *Social Marketing: Changing Behaviours and Reversing Trends. The Marketing Way*. Coimbra: G.C. - Gráfica de Coimbra, Lda.
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento (2011). *A Sociedade da Informação em Portugal 2010*. Porto Salvo: UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP.
- Varajão, J. (2005). *Arquitectura da Gestão de Sistemas de Informação*. Lisboa: FCA - Editora de Informática.
- Villafañe, J. (1998). *Imagem Positiva: gestão estratégica da imagem das empresas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Yin, R. (2005). *Estudo de caso. Planeamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Teses, dissertações e provas académicas

- Aleixo, C. F. (2009). *A usabilidade dos Web sites dos Municípios Portugueses no âmbito do e-Government como contributo para a inclusão digital*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre da Universidade Aberta, Lisboa.
- Amado, J. P. (2008). *Caracterização dos utilizadores de web sites institucionais via web log mining - O caso do Tribunal de Contas*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre da Universidade do Minho, Braga.
- Amaral, L. A. (1994). *PRAXIS - Um Referencial para o Planeamento de Sistemas de Informação*. Tese apresentada com vista à obtenção do grau de Doutor da Universidade do Minho, Braga.
- Carvalho, S. C. (2012). *A Assessoria Mediática na Guarda Nacional Republicana. Relatório Profissional para obtenção de grau de Mestre em Comunicação Social*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Lopes, T., Janeiro, J., Duarte, T., Freire, D., Branco, M., e Madeira, D. (2003). *A Guarda e as novas tecnologias de informação*. Queluz: Escola Prática.
- Pinto, T. A. (2008). *A Comunicação Organizacional e os Fenómenos de Identidade: a aventura comunicativa da formação da Universidade do Minho, 1974-2006*. Tese apresentada com vista à obtenção do grau de Doutor da Universidade do Minho, Braga.

- Santos, A. J. (2009). *Sociedade em Rede: Modelo de Análise Competitiva de Web Sites*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Sousa, J. P. (2003). *Planeamento da comunicação (na perspectiva das relações públicas)*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre da Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Tavares, E. J. (2010). *Edição online Sol*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre do Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Xavier, C. S. (2009). *Confiança nos Serviços Online*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Porto.

Artigos de publicações periódicas

- Alves, A. C. (2005). A GNR como organização. *Revista da GNR*. N.º1, 7-15.
- Marcelino, F. (2008). Editorial. *Revista Dirigir*. N.º101, 2.
- Mateus, J. C. (2008). O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia. *Revista de Estudos Politécnicos*. Vol.6, 9.
- Penim, A. T. (2008). Identidade e imagem corporativas. *Revista Dirigir*. N.º101, 19-23.

Documentos eletrónicos

- Agência para a Modernização Administrativa. (2011). *SIMPLEX*. Retirado: março, 22, 2013 de <http://www.simplex.pt/index.asp>.
- Carvalho, A. A., Simões, A., e Silva, J. P. (2005). Indicadores de qualidade e de confiança de um site. *Repositório da Universidade do Minho*. Retirado: outubro, 6, 2012, de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7774/1/05AnaAmelia.pdf>.

- Coelho, M., e Gomes, M. (2007). *As Relações Públicas e a Gestão da Comunicação em Portugal: adaptação do projeto da excelência*. Retirado: dezembro, 7, 2012, de obs.obercom.pt/index.php/obs/article/download/114/157.
- Comissão Europeia. (2013). *Agenda Digital para a Europa*. Retirado: março, 25, 2013, de http://ec.europa.eu/portugal/temas/crescimento_inteligente/agenda_digital_europa/index_pt.htm.
- Comissão Europeia. (2013). *Para uma Europa do Conhecimento - A União Europeia e a Sociedade da Informação*. Retirado: março, 25, 2013, de http://www.infoeuropa.eurocid.pt/files/web/multimedia/cds/prodep-fontes/PDFS/Brochuras/europa_conhecimento_sociedade_informacao.pdf.
- Comissão Europeia. (2013). *Plano de Cibersegurança da União Europeia*. Retirado: março, 25, 2013, de http://ec.europa.eu/portugal/comissao/destaques/20130208_plano_ciberseguranca-uniao_pt.htm.
- Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais. (2013). *Plano de Atividades 2013*. Retirado: junho, 16, 2013 de <http://gnr.pt/documentos/InstGestao/PAGNR2013.pdf>.
- Fernandes, J., e Godinho, F. (2003). *Acessibilidade dos sítios web da AP para Cidadãos com Necessidades Especiais - Requisitos de visitabilidade*. Retirado: junho, 6, 2013 de http://www.acessibilidade.gov.pt/manuais/manual_formacao.htm.
- Governo de Portugal. (2013). *Programa do XIII Governo Constitucional*. Retirado: março, 25, 2013, de <http://www.portugal.gov.pt/media/464045/GC13.pdf>.
- Ministério da Administração Interna. (2009). *Plano Tecnológico*. Retirado: outubro, 15, 2012, de <http://www.i-gov.org/index.php?article=11194&visual=21&subject=288>.
- Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. (2013). Retirado: junho, 18, 2013 de http://www.unic.pt/images/stories/noticias/PWP_AgendaDigital2015.pdf.
- Priberam. (2013). *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa*. Retirado: julho, 8, 2013, de <http://www.priberam.pt/dlpo/>.
- Rego, B. P. (s.d.). *Cidadania Digital e Redes Sociais: A ampliação do horizonte cívico a novos mecanismos de participação política*. Retirado: fevereiro, 25, 2013, de cfc.ul.pt/projectos/cidadania/coloquio/.../BrunoRego.pdf.
- Sabino, J. (2007). *Web 3.0 e a Web semântica - do que se trata?* Retirado: outubro, 6, 2012, de <http://www.cin.ufpe.br/~hsp/Microsoft-web.pdf>.

UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento. (2010). *Agenda Digital 2015 - Novas tecnologias melhor economia*. Retirado: março, 27, 2013, de http://www.unic.pt/images/stories/noticias/PWP_AgendaDigital2015.pdf.

Documentos legislativos

Lei Constitucional n.º1/2005 de 12 de agosto. Diário da República n.º155 – I Série A. Lisboa: Assembleia da República.

Lei n.º29/82 de 11 de dezembro. Diário da República n.º 285 – I Série. Lisboa: Assembleia da República

Lei n.º4/2004 de 15 de janeiro. Diário da República n.º12 – I Série A. Lisboa: Assembleia da República

Lei n.º63/2007 de 6 de novembro. Diário da República n.º 213/2007 – I Série. Lisboa: Assembleia da República.

Decreto Regulamentar n.º19/2008 de 27 de dezembro. Diário da República n.º231/2008 – I Série. Lisboa: Governo.

Decreto-Lei n.º126-B/2011 de 29 de dezembro. Diário da República n.º 249/2011 – I Série. Lisboa: Governo.

Resolução do Conselho de Ministros n.º96/99 de 26 de agosto. Diário da República n.º 199/99 – I Série B. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros.

Portaria n.º 1513/2007 de 29 de novembro. Diário da República n.º230 – I Série. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Portaria n.º 1593/2007 de 17 de dezembro. Diário da República n.º242 – I Série. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Despacho n.º4501/2010 de 15 de março. Diário da República n.º 51 – II Série. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Despacho n.º10393/2010 de 22 de junho de 2010. Diário da República n.º119 – II Série. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Despacho n.º 9634/2011 de 19 de julho. Diário da República n.º148/2011 – II Série. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Norma de Execução Permanente n.º 9.01 de 11 de maio de 2001. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Norma de Execução Permanente n.º 520 de 30 de junho de 2011. Lisboa: Academia Militar.

Outros documentos

Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos (2013). Sistema de Queixa Eletrónica. *Relatório de contagens por área geográfica 2012*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos (2013). SIISPA. *Bens entregues em 2012*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos (2013). Tabela comparativa GNR/PSP. *Operação Verão Seguro*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Divisão de Comunicações e Relações Públicas (2013). *Relatório Anual 2011 da Divisão de Comunicações e Relações Públicas*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Divisão de Comunicações e Relações Públicas (2013). *Relatório Anual 2012 da Divisão de Comunicações e Relações Públicas*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Divisão de Comunicações e Relações Públicas (2013). *Google Analytics, utilização do website de 01-01-2012 a 31-12-2012*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Divisão de Sistemas de Informação (2013). *Apresentação do site internet*. [Power Point]. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Divisão de Sistemas de Informação (2013). *Página principal do novo sítio da GNR*. [Print screen]. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.

Organização das Forças e Serviços de Segurança (2011). *Sistema de Forças Nacional*. Lisboa: Academia Militar.

Apêndices

Apêndice A

Modelo de funcionamento da DGIE

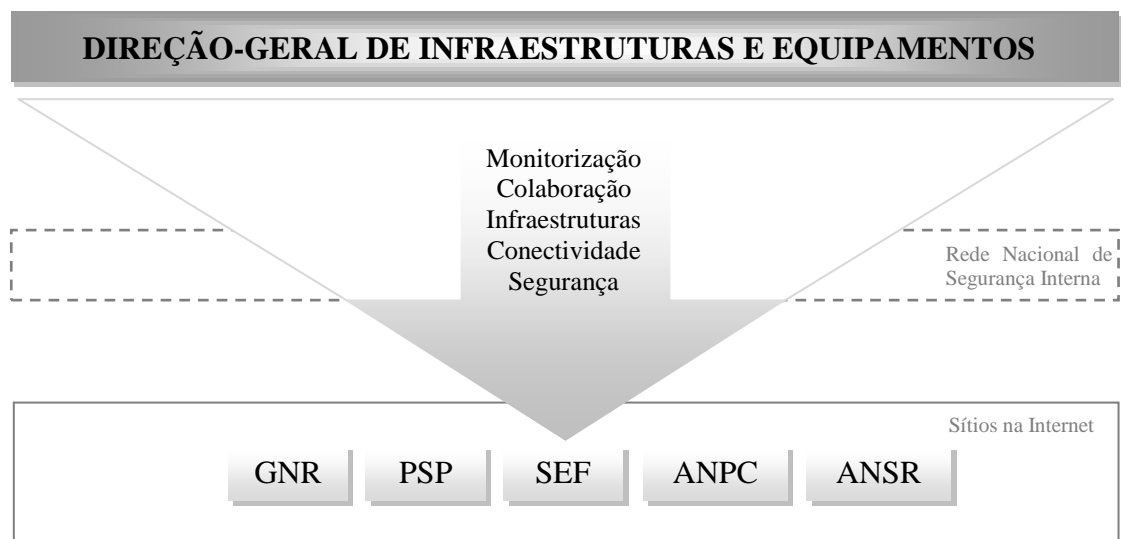


Figura n.º 14 - Modelo de funcionamento da DGIE

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B

Descrição dos indicadores em análise

a. Conteúdos

A **informação base publicada no sítio** diz respeito ao conjunto de questões primárias que qualquer sítio deverá disponibilizar aos cidadãos, ajudando-o a ter uma visão geral dos conteúdos e serviços que o sítio contém e como estão estruturados.

Assim, agrupam-se os seguintes itens: a **identificação e descrição da instituição** constituem toda a informação que permite aos cidadãos saber a missão, a estrutura orgânica e os serviços prestados pelo organismo; os **contactos** do organismo e do dispositivo, nomeadamente, a morada e localização da mesma no mapa, telefone, fax e *email*; a **diversidade da informação** disponível em relação à atividade do organismo é essencial para o cidadão entender a atuação do organismo; a disponibilização de **informação** acerca dos **concursos de admissão** ao organismo, **recenseamento de pessoal** ou informação sobre inscrições para **formações específicas**; a disponibilização de **legislação** pertinente para a atuação do organismo; disponibilização de **formulários para download** de interesse para o cidadão no âmbito das competências do organismo; as **publicações** efetuadas pelo organismo acessíveis em formato digital; a divulgação de **estudos/relatórios/dados estatísticos** do organismo ou relacionados com a sua atividade; publicação de **alertas/conselhos/campanhas de sensibilização** de acordo com as valências do organismo; existência de acesso a **FAQ's** com respostas às perguntas mais frequentes.

Quanto à **atualização da informação** dos documentos⁵⁴ diz respeito à **origem/autoria**, a **data da criação da informação** e a **data de publicação/revisão**, às **novidades/notícias** publicadas num período de tempo mínimo de um mês, aos **eventos** programados ou em curso, de acordo com o dia em que é feita a consulta e para datas

⁵⁴ Entende-se “documento” como qualquer conjunto composto por imagens, textos ou sons, que constituem uma unidade de informação, pois os seus componentes estão logicamente relacionados entre si. Assim, um documento PDF, uma página *html* com sons e fotografias, ou uma imagem de um mapa são considerados como um bloco de informação. Várias páginas *html* podem constituir um documento se representarem as várias secções do mesmo.

posteriores a esse dia, ao **plano de atividades** (ou outro documento que contenha informação sobre os projetos, atividades e ações a desenvolver pelo organismo) e que deverá estar disponível na versão relativa ao atual ano civil e ao **relatório da atividade operacional** que, neste caso, a versão disponível deverá ser relativa ao ano civil anterior.

A **apresentação da informação** consiste no aspeto gráfico e na colocação de conteúdos que deverá obedecer a um **estilo consistente, constante e equilibrado**, apresentado uniformidade nas fontes, tamanhos e estilo de texto.

O **contraste entre o texto e o fundo** para uma melhor leitura, sem blocos de texto compactos ou espaços vazios. A colocação da informação baseada em texto deverá ser adequada ao formato *html*, de forma a evitar *downloads* desnecessários por parte do utilizador. Assim, distinguem os seguintes itens: **informação sobre o formato dos documentos publicados** no formato *html* (lidos e apresentados no próprio *browser*) e documentos publicados num *software* específico (PDF ou Word). É importante a **informação do tamanho dos ficheiros disponíveis para *download*** para utilizador saber o volume de informação que vai transferir ou o tempo necessário para *download*.

O sítio apresenta **versão em línguas estrangeiras** sempre que a informação disponibilizada o justifique ou a missão do organismo o imponha, como no caso em que a atividade do organismo implique relacionamento com agentes estrangeiros ou a informação disponibilizada diga diretamente respeito a cidadãos estrangeiros. As **imagens/vídeos são compatíveis com os princípios e valores promovidos pelo organismo**, constituindo um contributo importante para adicionar informação à mensagem que se quer transmitir ao cidadão.

As **ligações a outros sítios** permitem o acesso a informação pertinente presente noutros sítios é referenciada através de **links de acesso a informação relacionada com o organismo** e às **Redes Sociais**.

b. Acessibilidade

No **acesso à primeira página** é necessário um equilíbrio entre o tempo de carregamento da primeira página e as suas características, determina-se um tempo máximo de oito segundos.

A utilização de uma **linguagem clara e objetiva**, de fácil compreensão para os utilizadores comuns, e adaptada ao público-alvo.

A conceção de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais⁵⁵ baseia-se no princípio do “Desenho Universal”, de acordo com o Princípio 3 consagrado no documento que estabelece a “Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação”⁵⁶, cujas características que facilitam o acesso à informação são as mesmas para todos os cidadãos, desde que o sítio cumpra os princípios e recomendações previstas no respetivo documento. Como tal, os sítios apresentam o **símbolo de acessibilidade**, como mostra a figura n.º 15, tendo em conta que a afixação do símbolo não garante que o sítio seja 100% acessível.



Figura n.º 15 - Símbolo de acessibilidade

Fonte: Centro de Engenharia e Reabilitação e Acessibilidade (2013).

c. Usabilidade e Navegabilidade

Para que a navegação no sítio seja facilitada é oferecido ao cidadão mecanismos de acesso imediato à informação, para além das ligações a partir da primeira página, tidas como “informação base”, a implementação do **mapa do sítio**, **motor de pesquisa**, **ligações à primeira página** (como “voltar” ou “back”) e utilização de **mensagens de erro claras**, sem códigos, indicando precisamente o problema encontrado e sugerindo soluções para tal. O objetivo é promover ferramentas intuitivas de navegação e usabilidade, reduzindo o tempo necessário para aceder aos serviços.

⁵⁵A designação “cidadãos com necessidades especiais” é utilizada para referenciar pessoas que por diversas razões se confrontam com limitações funcionais, como é o caso dos idosos, acamados de longa duração e das pessoas com deficiência física ou mental (Fernandes e Godinho, 2003).

⁵⁶ Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/99.

d. Privacidade e Autenticação

A **política de privacidade** define qual a informação que é ou será solicitada ao cidadão numa qualquer interação; qual o propósito da informação recolhida; identificação de quem a solicita e de quem a recebe (como o serviço ou o departamento); como a informação é utilizada e o seu tempo de vida; endereço de conteúdos relevantes para o problema da privacidade e proteção de dados individuais. Esta mensagem deve estar presente de forma explícita no sítio e pode ser **acedida a partir das várias ligações previstas para a primeira página** ou nos **locais do sítio em que há introdução de dados**.

Cada organismo define, com clareza e exatidão, as ferramentas e os procedimentos a adotar para controlar o acesso a informação considerada restrita. Através de um sistema de **autenticação** com recurso a uma palavra-chave ou *password* e um *login* atribuídos a cada utilizador. Este sistema aplica-se com um campo específico no sítio para **acesso a elementos internos e externos do organismo**.

e. Serviços

O **preenchimento de declarações/formulários online** permite uma maior interação com o cidadão e demonstra uma atitude de clareza nos procedimentos administrativos.

A implementação de um **helpdesk online** quando os cidadãos tenham dificuldades de utilização do sítio, assim como, a disponibilização de **linhas telefónicas e faxes dedicados ao apoio técnico** dos utilizadores permitem o esclarecimento de questões técnicas ou problemas com ficheiros.

A implementação de **newsletter, fórum ou chat online** permitem ao cidadão um conjunto de facilidades que promovem a interação com o organismo e, também, com outros cidadãos.

O **correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas** é publicado sempre que apropriado para que o utilizador possa colocar qualquer questão ao serviço competente.

Por sua vez, a implementação de um **serviço online para esclarecimento de dúvidas** permite uma maior rapidez na obtenção da resposta por parte do organismo, os denominados “Postos de Atendimento Virtuais” são uma ferramenta essencial para o cidadão.

A **possibilidade de pagamentos *online*** dos serviços e os mecanismos que possibilitem fazer **sugestões e reclamações *online*** deverão estar presentes nos sítios.

Serviços Policiais e de Segurança⁵⁷

O **Sistema de Queixa Eletrónica (SQE)**, acessível em <https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/>, alojado na RNSI e partilhado pela GNR, PSP e SEF, através de *links* disponibilizados nos sítios institucionais, tal como exposto no artigo n.º3 da Portaria n.º 1593/2007 de 17 de dezembro. Este sistema disponibiliza um conjunto de serviços aos cidadãos, nacionais e estrangeiros, que sejam vítimas de crime ou tomaram conhecimento da prática de crime contra terceiros. O SQE permite apresentar denúncias *online* de natureza criminal, incluindo queixas-crime, e, esclarece e encaminha o cidadão para os procedimentos a adotar de forma a agilizar o processo. Este sistema permite, ainda, a consulta sobre o estado do processo até que este transite para entidades competentes.

O **Sistema Integrado de Informação sobre Perdidos e Achados (SIISPA)**, disponível a partir de <http://perdidoseachados.mai.gov.pt/>, alojado na RNSI e partilhado nos sítios institucionais da GNR e da PSP, disponibiliza um conjunto de serviços relacionados com a inventariação de objetos achados e entregues às Forças de Segurança, publicitados eletronicamente, devidamente ordenados por categorias e indexados para efeitos de pesquisa, segundo o disposto no artigo n.º7 da Portaria n.º 1513/2007 de 29 de novembro. A criação de alertas permite aos cidadãos declarar no sítio a perda do bem, aliado a um sistema de alerta e notificação via *email*, assim que o objeto for inserido no sistema.

O **Serviço Verão Seguro – Chave Direta** permite ao cidadão formular e enviar pedidos de vigilância da sua residência por ocasião do gozo do seu período de férias. Este serviço inclui funcionalidades de segurança e informação útil para os cidadãos, quanto a procedimentos a adotar no período de férias.

No âmbito das competências atribuídas à GNR, o sítio disponibiliza dois serviços distintos dos restantes organismos, o serviço **SOS Ambiente e Território** permite expor situações que possam violar a legislação ambiental e os instrumentos de ordenamento do território e o **Safe Communities Algarve**, um serviço *online* dedicado à prevenção da criminalidade na região do Algarve através do aconselhamento dos residentes e visitantes, disponibiliza informações sobre como aderir ao Programa Residência Segura, permite

⁵⁷ Descrição dos serviços com base no Plano Tecnológico (MAI, 2009).

realizar denúncias *online* e possibilita a ligação a serviços disponibilizados pela polícia, outras autoridades e entidades de segurança.

Por sua vez, o sítio da PSP apresenta dois serviços caracterizados de acordo com as suas competências, sendo o **Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE)** um serviço que permite a desmaterialização dos processos de autorização e licenciamento de armas e explosivos e o **Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada (SIGESP)** visa disponibilizar informação pública e funcionalidades *online* destinadas ao licenciamento da atividade de segurança privada.

O SEF, disponibiliza no seu sítio dois serviços relacionados com cidadãos estrangeiros, o **Sistema de Informação de Boletins de Alojamento (SIBA)** caracterizado como um sistema de controlo de estrangeiros em território nacional, sendo obrigatória a inscrição *online* do alojamento dos cidadãos estrangeiros para todos os estabelecimentos hoteleiros e similares detentores de meios informáticos e o **Sistema Automático de Pré-Agendamento (SAPA)** permite que todos os cidadãos estrangeiros, não regularizados, possam proceder à respetiva legalização, registando o seu pedido *online*.

Apêndice C
Guia para análise dos sítios

ACADEMIA MILITAR

TABELA DE ANÁLISE

Estudo de caso: o sítio da GNR na Internet

Aspirante GNR-Infantaria Marta Santos

05 de julho de 2013

Guia para análise dos sítios

Este documento foi elaborado no âmbito do Trabalho de Investigação Aplicada sobre “Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR” e contém a descrição da metodologia da análise, uma tabela explicativa, a tabela de análise e uma folha de suporte.

1. METODOLOGIA DA ANÁLISE

1.1. Introdução

A análise do sítio da GNR será realizada comparativamente aos restantes sítios dos serviços centrais de natureza operacional que integram a administração direta do Estado, no âmbito do Ministério da Administração Interna⁵⁸:

Guarda Nacional Republicana (GNR)	www.gnr.pt
Polícia de Segurança Pública (PSP)	www.psp.pt
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF)	www.sef.pt
Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)	www.proteccaocivil.pt
Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR)	www.ansr.pt

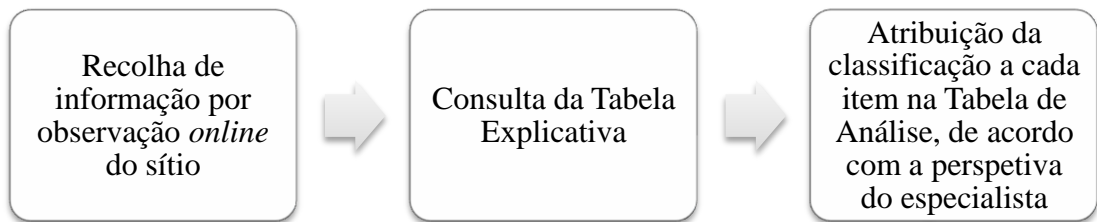
1.2. Objetivos pretendidos com a análise

Pretende-se determinar a qualidade dos sítios relativamente à arquitetura da informação e serviços disponibilizados, considerando para tal os seguintes indicadores:

- Conteúdos;
 - Informação base colocada no sítio;
 - Atualização da informação;
 - Apresentação da informação;
 - Ligações a outros sítios;
- Acessibilidade;
- Usabilidade e navegabilidade;
- Privacidade e autenticação;
- Serviços;
 - Serviços policiais e de segurança.

⁵⁸ Baseado no disposto do n.º1 do artigo 2º da Lei 4/2004 de 15 de janeiro e segundo o determinado artigo 4º do Decreto-Lei n.º126-B/2011 de 29 de dezembro.

1.3. Processo de análise



1.4. Critérios de avaliação

A cada um dos indicadores é atribuída uma classificação qualitativa, através da pontuação de cada item em análise, de acordo com a seguinte classificação:

- 0** – Não aplicável, quando os elementos não devem ser considerados como forma de avaliação no sítio;
- 1** – Não tem, quando os elementos a avaliar não existem;
- 2** – Insuficiente, quando os elementos que existem são insuficientes;
- 3** – Tem, quando os elementos atingem os objetivos;
- 4** – Bom, quando os elementos atingem um bom desempenho;
- 5** – Muito bom, quando os elementos atingem um excelente desempenho.

Note-se que, como se menciona na Tabela Explicativa, a alguns itens deverá apenas aplicar-se a classificação Não tem (**1**) e Tem (**3**).

A pontuação do sítio será tão mais elevada quanto mais elevada for a pontuação atribuída ao total dos indicadores, pelo que a qualidade de cada sítio será aferida pelas pontuações obtidas no computo geral.

INDICADORES		DESCRIÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
CONTEÚDOS	INFORMAÇÃO BASE PUBLICADA NO SÍTIO		
	Identificação e descrição da instituição	Informação sobre a missão, a estrutura orgânica e os serviços prestados pelo organismo.	De 0 a 5 , de acordo com a quantidade de informação apresentada.
	Contactos	Contactos do organismo e do dispositivo, nomeadamente, a morada e localização da mesma no mapa, telefone, fax e <i>e-mail</i> .	De 0 a 5 , de acordo com a diversidade de contatos disponibilizados.
	Diversidade da informação	Diversidade da informação disponível em relação à atividade do organismo é essencial para o cidadão entender a atuação do organismo.	De 0 a 5 , de acordo com as competências do organismo.


Informação sobre concursos de admissão, recenseamento ou cursos/formações	Informação acerca dos concursos de admissão ao organismo, recenseamento de pessoal ou informação sobre inscrições para cursos/formações específicas.	De 0 a 5 , de acordo com as informações disponibilizadas.
Legislação	Legislação pertinente para a atuação do organismo.	Não tem (1) ou Tem (3) , de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
Formulários para <i>download</i>	Disponibilização de formulários para o cidadão no âmbito das competências do organismo.	
Publicações	Publicações do organismo acessíveis em formato digital.	
Relatório/estudos/dados estatísticos	Estudos/relatórios/dados estatísticos do organismo ou relacionados com a atividade do mesmo.	
Alertas/conselhos/campanhas de sensibilização	Alertas/conselhos/campanhas de sensibilização no âmbito das competências do organismo.	
FAQ's	Acesso a FAQ's.	

	ATUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO (Origem/autoria, data da criação da informação e data de publicação/revisão de cada documento ⁵⁹)		
	Novidades/notícias	Novidades/notícias publicadas num período de tempo mínimo de um mês.	De 0 a 5 , de acordo com a última data de publicação.
	Eventos	Eventos programados ou em curso.	De 0 a 5 , de acordo de acordo com o dia em que é feita a consulta e para datas posteriores a esse dia.
	Plano de atividades	Plano de atividades ⁶⁰ disponível na versão relativa ao atual ano civil.	De 0 a 5 , de acordo com a última data de publicação.
	Relatório da atividade operacional	Relatório da atividade operacional disponível na versão relativa ao ano civil anterior.	De 0 a 5 , de acordo com a última data de publicação.

⁵⁹ Para efeito do preenchimento da Tabela de Análise, entende-se, “documento” como qualquer conjunto composto por imagens, textos ou sons, que constituem uma unidade de informação, pois os seus componentes estão logicamente relacionados entre si. Assim, um documento PDF, uma página *html* com sons e fotografias, ou uma imagem de um mapa são considerados como um bloco de informação. Várias páginas *html* podem constituir um documento se representarem as várias secções do mesmo.

⁶⁰ Poderá ser outro documento com diferente denominação, mas que contenha informação sobre os projetos, atividades e ações a desenvolver pelo organismo.

APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO		
Estilo consistente e constante	Conteúdos apresentados com uniformidade nas fontes, tamanhos e estilo de texto.	De 0 a 5 , de acordo com o estilo apresentado.
Contraste entre o texto e o fundo	Contraste entre o texto e o fundo, sem blocos de texto compactos ou espaços vazios.	De 0 a 5 , de acordo com aspeto gráfico apresentado.
Informação sobre o formato dos documentos publicados (PDF ou Word)	Informação sobre o formato dos documentos publicados no formato <i>html</i> (lidos e apresentados no próprio <i>browser</i>) e documentos publicados num <i>software</i> específico (PDF ou Word).	Não tem (1) ou Tem (3) , de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
Informação do tamanho dos ficheiros disponíveis para <i>download</i>	Informação disponíveis para indicar o volume do documento a transferir.	
Versão do sítio em línguas estrangeiras	Versão em línguas estrangeiras sempre que a informação disponibilizada o justifique ou a missão do organismo implique o relacionamento com cidadãos estrangeiros.	

	Imagens/vídeos compatíveis com os princípios e valores promovidos pelo organismo	Complemento à informação disponibilizada sobre o organismo.	De 0 a 5 , de acordo com a mensagem percebida do organismo.
	LIGAÇÕES A OUTROS SÍTIOS		
	Links de acesso a informação relacionada com o organismo	Complemento à informação disponibilizada no sítio com ligação a outros sítios e Redes Sociais.	Não tem (1) ou Tem (3) , de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
	Links de acesso a Redes Sociais		
ACESSIBILIDADE	Rapidez no <i>download</i> da primeira página	Acesso à primeira página com equilíbrio entre o tempo de carregamento e as suas características, num tempo máximo de 8 segundos.	Não tem (1) ou Tem (3) , de acordo com um acesso superior e inferior, respetivamente, a 8 segundos.
	Linguagem clara e objetiva	Linguagem clara e objetiva, de fácil compreensão para os utilizadores comuns, e adaptada ao público-alvo.	Não tem (1) ou Tem (3) , de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
	Conceção de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais	Disponibilização de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais identificadas através do símbolo de acessibilidade. 	Não tem (1) ou Tem (3) , de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.

USABILIDADE E NAVEGABILIDADE	Mapa do sítio	Mecanismos de suporte à navegação e facilidade de uso do sítio.	Não tem (1) ou Tem (3), de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
	Motor de pesquisa		
	Ligações à primeira página		
	Mensagem de erro clara		
PRIVACIDADE E AUTENTICAÇÃO	Política de Privacidade acedida na primeira página ou locais em que há introdução de dados	A política de privacidade define qual a informação que é ou será solicitada ao cidadão numa qualquer interação; qual o propósito da informação recolhida; identificação de quem a solicita e de quem a recebe (como o serviço ou o departamento); como a informação é utilizada e o seu tempo de vida; endereço de conteúdos relevantes para o problema da privacidade e proteção de dados individuais.	Não tem (1) ou Tem (3), de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
	Informação sobre a privacidade e proteção dos dados individuais recolhidos		
	Autenticação – área de acesso reservado a elementos do organismo		
	Autenticação - acesso de acesso reservado a elementos externos ao organismo		

SERVIÇOS	Preenchimento de declarações/formulários <i>online</i>	Este serviço permite a interação com o cidadão e demonstra uma atitude de clareza nos procedimentos administrativos.	Não tem (1) ou Tem (3), de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
	<i>Helpdesk online</i>, linhas telefónicas e faxes dedicados ao apoio técnico	Conjunto de facilidades dedicadas ao apoio dos utilizadores.	De 0 a 5, de acordo com a quantidade de facilidades presentes no sítio.
	<i>Newsletter, fórum ou chat online</i>	Conjunto de facilidades que promovem a criação de comunidades de utilizadores do sítio.	
	Correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas	Correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas relativas ao sector ou serviço competente.	Não tem (1) ou Tem (3), de acordo com a sua aplicabilidade no sítio.
	Serviço <i>online</i> para esclarecimento de dúvidas	Serviço <i>online</i> para esclarecimento de dúvidas permite uma maior rapidez na obtenção da resposta por parte do organismo.	
	Pagamentos <i>online</i>	Possibilidade de pagamento <i>online</i> de serviços.	

Sugestões e/ou comentários <i>online</i>	Possibilidade de fazer sugestões e comentários <i>online</i> .	
SERVIÇOS POLICIAIS E DE SEGURANÇA⁶¹		
Sistema de Queixa Eletrónica (SQE) https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/	O SQE permite apresentar denúncias <i>online</i> de natureza criminal, incluindo queixas-crime, e, esclarece e encaminha o cidadão para os procedimentos a adotar de forma a agilizar o processo. Este sistema permite, ainda, a consulta sobre o estado do processo até que este transite para entidades competentes.	De 0 a 5 , de acordo com os elementos existentes no serviço <i>online</i> .
Sistema Integrado de Informação sobre Perdidos e Achados (SIISPA) http://perdidosachados.mai.gov.pt/	O SIISPA permite ao cidadão consultar a Base de Dados Nacional de Objetos Achados, e identificar o local onde se deverá dirigir a fim de o reclamar. A criação de alertas permite aos cidadãos registar um pedido de alerta sobre o objeto perdido, de forma a ser alertado e notificado via <i>e-mail</i> , assim que o objeto for inserido no sistema.	

⁶¹ Os serviços de Queixa Eletrónica, Perdidos e Achados e Verão Seguro são plataformas do Ministério da Administração Interna comuns aos sítios das Forças e Serviços de Segurança, assim, na classificação a atribuir ao serviço deverá ter-se em conta a facilidade de acesso ao serviço, através do sítio em análise.

<p>Serviço Verão Seguro – Chave Direta</p> <p>https://veraoseguro.mai.gov.pt/default.aspx</p>	<p>Verão Seguro é um serviço <i>online</i> que permite ao cidadão formular e enviar pedidos de vigilância da sua residência por ocasião do gozo do seu período de férias. Este serviço inclui funcionalidades de segurança e informação útil para os cidadãos, quanto a procedimentos a adotar no período de férias.</p>	<p>De 0 a 5, de acordo com os elementos existentes no serviço <i>online</i>.</p>
<p>SOS Ambiente e Território</p> <p>http://gnr.pt/default.asp?do=5r20n/EF.qr070pvn5/s14z_5r20n</p>	<p>O serviço <i>online</i> funciona em paralelo com a linha telefónica e permite expor situações que possam violar a legislação ambiental e os instrumentos de ordenamento do território.</p>	
<p>Safe Communities Algarve</p> <p>http://www.safecommunitiesalgarve.com/</p>	<p>Serviço <i>online</i> dedicado à prevenção da criminalidade na região do Algarve através do aconselhamento dos residentes e visitantes, disponibiliza informações sobre como aderir ao Programa Residência Segura, permite realizar denúncias <i>online</i> e possibilita a ligação a serviços disponibilizados pela polícia, outras autoridades e entidades de segurança.</p>	

Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE) http://www.psp.pt/Pages/armasexplosivos/Sigae.aspx?menu=8	O SIGAE permite a desmaterialização dos processos de autorização e licenciamento de armas e explosivos.	De 0 a 5 , de acordo com os elementos existentes no serviço <i>online</i> .
Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada (SIGESP) http://www.psp.pt/Pages/segurancaprivada/ServicosOnLine.aspx	O SIGESP visa disponibilizar informação pública e funcionalidades <i>online</i> destinadas ao licenciamento da atividade de segurança privada.	
Sistema de Informação de Boletins de Alojamento (SIBA) http://siba.sef.pt/#1	O SIBA é um sistema de controlo de estrangeiros em território nacional, sendo obrigatória a inscrição <i>online</i> do alojamento dos cidadãos estrangeiros para todos os estabelecimentos hoteleiros e similares detentores de meios informáticos.	
Sistema Automático de Pré-Agendamento (SAPA) http://www.sef.pt/portal/v10/PT/aspx/marcacao/index.aspx	O SAPA permite que todos os cidadãos estrangeiros, não regularizados, possam proceder à respetiva legalização, registando o seu pedido <i>online</i> .	

3. TABELA DE ANÁLISE

INDICADORES \ SÍTIOS		GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
CONTEÚDOS	INFORMAÇÃO BASE PUBLICADA NO SÍTIO					
	Identificação e descrição da instituição					
	Contactos					
	Diversidade da informação					
	Informação sobre concursos de admissão, recenseamento ou cursos/formações					
	Legislação					
	Formulários para <i>download</i>					
	Publicações					
	Relatório de atividade operacional					
	Relatório/estudos/dados estatísticos					
	Alertas/conselhos/campanhas de sensibilização					
	FAQ's					
	ATUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO (Texto, imagem, vídeo)					
	Novidades/notícias					
	Eventos					
	Plano de atividades					
	Relatório da atividade operacional					
	APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO					
	Estilo consistente e constante (uniformidade nas fontes, tamanhos e estilo de texto)					
	Contraste entre o texto e o fundo					
	Informação sobre o formato dos documentos publicados (PDF ou Word)					

	Informação do tamanho dos ficheiros disponíveis para <i>download</i>					
	Versão do sítio em línguas estrangeiras					
	Imagens/vídeos compatíveis com os princípios e valores promovidos pelo organismo					
	LIGAÇÕES A OUTROS SÍTIOS					
	<i>Links</i> de acesso a informação relacionada com o organismo					
	<i>Links</i> de acesso a Redes Sociais					
ACESSIBILIDADE	Rapidez no <i>download</i> da primeira página					
	Linguagem clara e objetiva					
	Conceção de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais					
USABILIDADE E NAVEGABILIDADE	Mapa do sítio					
	Motor de pesquisa					
	Ligações à primeira página					
	Mensagem de erro clara					
PRIVACIDADE E AUTENTICAÇÃO	Política de Privacidade acedida na primeira página ou locais em que há introdução de dados					
	Informação sobre a privacidade e proteção dos dados individuais recolhidos					
	Autenticação – área de acesso reservado a elementos do organismo					
	Autenticação - acesso de acesso reservado a elementos externos ao organismo					
SERVIÇOS	Preenchimento de declarações/formulários <i>online</i>					
	<i>Helpdesk online</i> , linhas telefónicas e faxes dedicados ao apoio técnico					
	<i>Newsletter</i> , fórum ou <i>chat online</i>					
	Correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas					
	Serviço <i>online</i> para esclarecimento de dúvidas					
	Pagamentos <i>online</i>					
	Sugestões e/ou comentários <i>online</i>					

SERVIÇOS POLICIAIS E DE SEGURANÇA (Disponíveis a partir dos sítios assinalados com quadricula em branco)					
	Sistema de Queixa Eletrónica (SQE)				
	Sistema Integrado de Informação sobre Perdidos e Achados (SIISPA)				
	Serviço Verão Seguro – Chave Direta				
	SOS Ambiente e Território				
	<i>Safe Communities</i> Algarve				
	Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE)				
	Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada (SIGESP)				
	Sistema de Informação de Boletins de Alojamento (SIBA)				
	Sistema Automático de Pré-Agendamento (SAPA)				

4. FOLHA DE SUPORTE

4.1 Área de especialidade

4.2 Funções exercidas atualmente

4.3 Após a realização da análise dos sítios pedia-lhe que deixasse a sua apreciação qualitativa e eventuais sugestões ao sítio da GNR.

Grata pela colaboração na análise do sítio da GNR.

Apêndice D

Tabela de Pontuação

Tabela n.º 2 -Tabela de Pontuação

INDICADORES	Pontuação	
	Mínima	Máxima
CONTEÚDOS		
INFORMAÇÃO BASE PUBLICADA NO SÍTIO		
Identificação e descrição da instituição	0	25
Contactos	0	25
Diversidade da informação	0	25
Informação sobre concursos de admissão, recenseamento ou cursos/formações	0	25
Legislação	5	15
Formulários para <i>download</i>	5	15
Publicações	5	15
Relatórios/estudos/dados estatísticos	5	15
Alertas/conselhos/campanhas de sensibilização	5	15
FAQ's	5	15
	30	190
ATUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO		
Novidades/Notícias	0	25
Eventos	0	25
Plano de atividades	0	25
Relatório da atividade operacional	0	25
	0	100
APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO		
Estilo consistente e constante (uniformidade nas fontes, tamanhos e estilo de texto)	0	25
Contraste entre o texto e o fundo	0	25
Informação sobre o formato dos documentos publicados (PDF ou Word)	5	15
Informação do tamanho dos ficheiros disponíveis para <i>download</i>	5	15
Versão do sítio em línguas estrangeiras	5	15
Imagens/Vídeos compatíveis com os princípios e valores promovidos pelo organismo	0	25
	15	120
LIGAÇÕES A OUTROS SÍTIOS		
<i>Links</i> de acesso a informação relacionada com o organismo	5	15
<i>Links</i> de acesso a Redes Sociais	5	15
	10	30
	55	440
ACESSIBILIDADE		
Rapidez no <i>download</i> da primeira página	5	25
Linguagem clara e objetiva	5	25
Conceção de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais	5	25
	15	45

USABILIDADE E NAVEGABILIDADE		
Mapa do sítio	5	15
Motor de pesquisa	5	15
Ligações à primeira página	5	15
Mensagem de erro clara	5	15
	20	60
PRIVACIDADE E AUTENTICAÇÃO		
Política de Privacidade acedida na primeira página ou locais em que há introdução de dados	5	15
Informação sobre a privacidade e proteção de dados individuais recolhidos	5	15
Autenticação – área de acesso reservado a elementos do organismo	5	15
Autenticação – área de acesso reservado a elementos externos ao organismo	5	15
	20	60
SERVIÇOS		
Preenchimento de declarações/formulários <i>online</i>	5	15
<i>Helpdesk online</i> , linhas telefónicas e faxes dedicados ao apoio técnico	0	25
<i>Newsletter</i> , fórum ou <i>chat online</i>	0	25
Correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas	5	15
Serviço <i>online</i> para esclarecimento de dúvidas	5	15
Pagamentos <i>online</i>	5	15
Sugestões e/ou comentários <i>online</i>	5	15
	25	125
Pontuação total dos indicadores	135	730
SERVIÇOS POLICIAIS E DE SEGURANÇA		
Sistema de Queixa Eletrónica (SQE)	0	25
Sistema Integrado de Informação sobre Perdidos e Achados (SIISPA)	0	25
Serviço Verão Seguro – Chave Direta	0	25
SOS Ambiente e Território	0	25
<i>Safe Communities</i> Algarve	0	25
Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE)	0	25
Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada (SIGESP)	0	25
Sistema de Informação de Boletins de Alojamento (SIBA)	0	25
Sistema Automático de Pré-Agendamento (SAPA)	0	25
	0	225

Apêndice E

Sistema de Forças Nacional

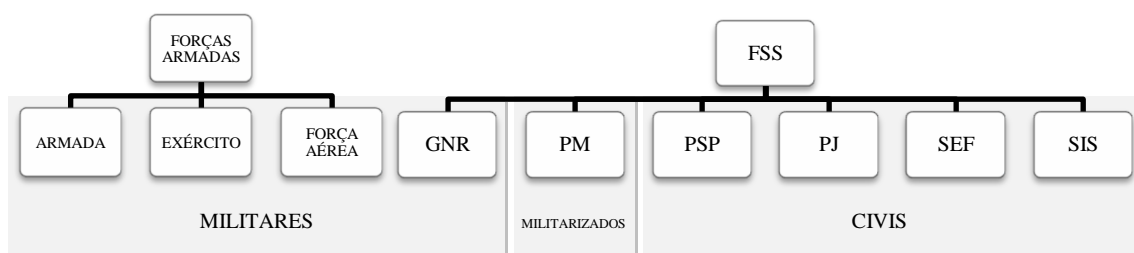


Figura n.º 16 - Sistema de Forças Nacionais

Fonte: Adaptado de Branco (2010).

Legenda das FSS:

GNR – Guarda Nacional Republicana;

PM – Polícia Marítima;

PSP – Polícia de Segurança Pública;

PJ – Polícia Judiciária;

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;

SIS – Serviço de Informações de Segurança.

Apêndice F

Estrutura Orgânica da GNR



Figura n.º 17 - Organograma da GNR

Fonte: Adaptado do documento sobre o Sistema de Forças Nacional da unidade curricular Organização das Forças e Serviços de Segurança (OFSS, 2011).

Apêndice G

Composição e articulação da DCRP

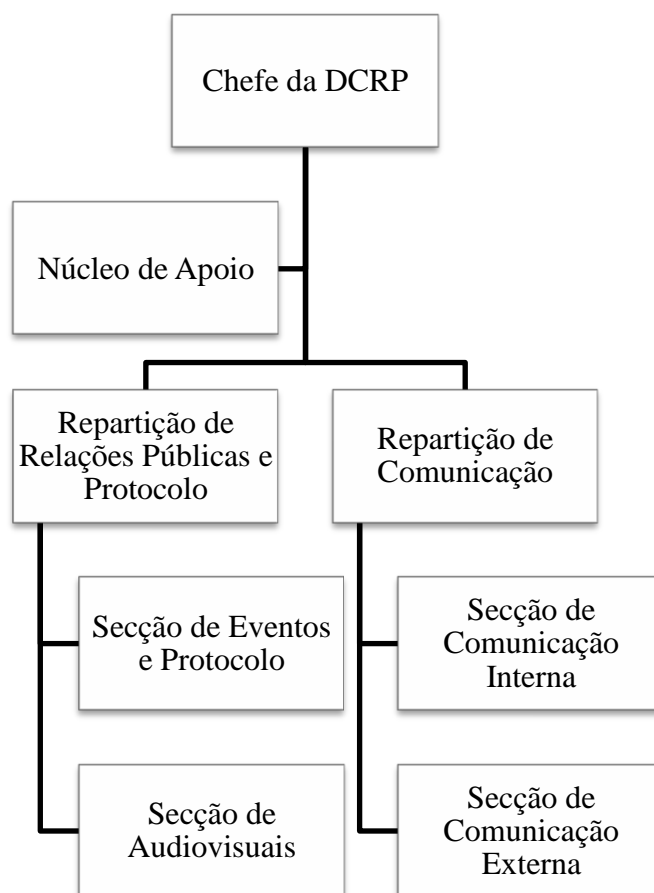


Figura n.º 18 - Organograma da DCRP

Fonte: Elaboração própria com base nas informações fornecidas pela DCRP/GNR.

Apêndice H

Guião e entrevista aplicada ao chefe da DCRP

ACADEMIA MILITAR

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

“Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR”

Objetivos da entrevista

Esta entrevista tem como objetivo reunir informações sobre o novo sítio da GNR na Internet, no âmbito das competências da DCRP.

Guião de Entrevista

1. O que motivou a concretização de um novo sítio da GNR?
2. Quais são os objetivos pretendidos com o novo sítio da GNR na Internet?
3. De que forma foi elaborada a arquitetura da informação a disponibilizar no sítio?
4. Gostaria de saber se foi realizado algum levantamento de informação, nomeadamente, análise e discussão das necessidades de informação relativas ao pessoal e às Unidades? E em relação às necessidades/expetativas dos cidadãos?
5. Foram implementados novos conteúdos e serviços *online* no sítio? Se sim, quais são e em que consistem?
6. Para quando se prevê a publicação *online* do novo sítio da GNR na Internet?

ACADEMIA MILITAR
TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA
“Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR”

Entrevistado: Major Gonçalo Nuno Silva Gonçalves de Carvalho, Chefe da Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP)

Local: Lisboa, Quartel do Carmo - Comando-Geral da Guarda Nacional Republicana

Data e Hora: 10 de julho de 2013, às 12 horas e 48 minutos

Objetivo: Reunir informações sobre o novo sítio da GNR na Internet, no âmbito das competências da DCRP.

1. O que motivou a concretização de um novo sítio da GNR?

R.: Do ponto de vista da DCRP, a decisão de fazer uma atualização do novo *site* deve-se a vários fatores: o primeiro a acessibilidade da informação, achámos que seria importante mudar o tipo de informação disponibilizada e a forma de acesso aos conteúdos e, essencialmente, torná-los mais simples e mais atrativos. Para além disso, introduzir novos conteúdos multimédia que sirvam de complemento aos conteúdos descritivos e também divulgar uma nova mensagem sobre a nossa atividade. Para além da atualização tivemos a necessidade de introduzir novas áreas, não só da atividade operacional, nomeadamente os programas especiais e outras áreas operacionais que não estavam neste *site*. Decidimos ainda criar uma nova área destinada especificamente aos órgãos de comunicação social. Nessa área disponibilizamos a informação necessária para os jornalistas desenvolverem a sua atividade, basicamente um *press kit*, o histórico dos comunicados e outra informação considerada relevante. Para além disso, procuramos criar uma relação de compromisso entre a instituição e os jornalistas através do registo de entrada nessa área, o que nos permite uma atualização dos contactos de forma natural e, assim, potenciar a nossa comunicação e a relação com os jornalistas.

2. Quais são os objetivos pretendidos com o novo sítio da GNR na Internet?

R.: O objetivo do novo *site*, para além da atualização dos conteúdos, foi estreitar a relação entre os vários públicos-alvo e a Guarda. Desde o público interno, através das áreas de acesso reservadas aos militares da Guarda, do ativo, reserva e da reforma, para que tenham acesso a informação institucional, aos órgãos de comunicação social, através da área específica, ao público em geral, com conteúdos mais simples e apelativos, complementados com produtos multimédia e de imagem. Integrámos ainda a componente móvel, através de aplicações de acesso a redes sociais.

3. De que forma foi elaborada a arquitetura da informação a disponibilizar no sítio?

R.: Primeiro identificámos o público-alvo, depois as lacunas em termos de disponibilização de informação para esses grupos e, por fim, definimos prioridades de atualização dos conteúdos, dos mais simples aos mais apelativos e complexos.

4. Gostaria de saber se foi realizado algum levantamento de informação, nomeadamente, análise e discussão das necessidades de informação relativas ao pessoal e às Unidades? E em relação às necessidades/expetativas dos cidadãos?

R.: Primeiro fizemos uma análise dos acessos aos conteúdos do *site* e assim verificámos as áreas mais procuradas pelo público em geral. Fizemos ainda uma análise da necessidade e tipo de informação dos órgãos de comunicação social, fruto da experiência do dia-a-dia. Em coordenação com as diferentes valências da Guarda, atualizamos os conteúdos específicos de cada especialidade.

5. Foram implementados novos conteúdos e serviços *online* no sítio? Se sim, quais são e em que consistem?

R.: Os serviços anteriores mantêm-se, no entanto, o acesso a alguns deles é que se tornou mais fácil, dando um exemplo, a Operação Verão Seguro – Chave Direta, estava numa página menos acessível e neste momento vai ter um acesso mais direto. Outros foram criados de raiz como é o caso da área reservada aos jornalistas e a dos militares que estão na reserva e na reforma para acesso a informação institucional que não está disponível no *site* atual.

6. Para quando se prevê a publicação *online* do novo sítio da GNR na Internet?

R.: Como já se encontra na fase final dos testes de segurança, previsivelmente, antes do final do ano.

Apêndice I
Guião e entrevista aplicada ao chefe da Repartição de Aplicações e
Sistemas da DSI

ACADEMIA MILITAR
TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA
“Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR”

Objetivos da entrevista

Esta entrevista tem como objetivo reunir informações sobre o novo sítio da GNR na Internet, no âmbito das competências da DCSI/DSI.

Guião de Entrevista

1. O que motivou a concretização de um novo sítio da GNR?
2. Quais são os objetivos pretendidos com o novo sítio da GNR na Internet?
3. Que aspetos foram alterados na apresentação da informação (aspeto gráfico) relativamente à 6ª versão?
4. Foram introduzidos novos mecanismos de acessibilidade, navegabilidade e usabilidade no sítio? Se sim, quais?
5. Quais são as funcionalidades e serviços *online* disponíveis no novo sítio? Para que servem?
6. Serão utilizadas novas tecnologias/aplicações relacionadas com sítio? Se sim, quais são e qual objetivo pretendido?
7. Como será garantida a segurança do sítio contra ciberataques?

ACADEMIA MILITAR
TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA
“Gestão da Comunicação e as Relações Públicas da GNR: o sítio da GNR”

Entrevistado: Capitão Rogério Gil Raposo, Chefe da Repartição de Aplicações e Sistemas da Divisão de Sistemas de Informação (DSI) da Direção de Comunicação e Sistemas de Informação (DCSI).

Local: Lisboa, Quartel do Carmo - Comando-Geral da Guarda Nacional Republicana

Data e Hora: 11 de julho de 2013, às 9 horas e 35 minutos

Objetivo: Reunir informações sobre o novo sítio da GNR na Internet, no âmbito das competências da DCSI/DSI.

1. O que motivou a concretização de um novo sítio da GNR?

R.: Foi identificada esta necessidade e a Guarda necessariamente tinha que acompanhar esta tendência de se mostrar através da *Web*, o que motivou a concretização foi a necessidade as relações públicas “mostrarem a Guarda” e da parte dos sistemas e tecnologias mostrou que tinha capacidade para, ou seja, nós temos capacidade interna para desenvolvermos o sítio à nossa medida e temos os recursos humanos necessários para o fazer e para o gerir, em termos de segurança e etc. e juntar o útil ao agradável, isto normalmente, apesar de ser gerida por outras entidades, o “pontapé de saída” é dado aqui pela parte tecnológica dentro das nossas capacidades, e foi um pouco a nossa necessidade de mostrar que sabemos fazer e entendemos que fazemos bem e evoluímos. As necessidades institucionais da Guarda têm-se mostrado através da *Web*, necessariamente, e, também, a “ vaidade” de fazermos com os nossos recursos próprios, sem termos que pagar a ninguém, criámos esta Página e estes recursos. Aliás, recebermos publicamente alguns “louvores” (salvo seja!) em termos de boas práticas, por termos cumprido as boas práticas da administração pública e fomos de certa maneira pioneiros, mostrou a nossa capacidade interna de desenvolver os sistemas, as Páginas Web, por exemplo. O *site* é dinâmico, adaptado às evoluções tecnológicas das linguagens, das plataformas *HTML*, por exemplo,

as plataformas móveis que agora surgem, *androids* e *iOS*, vamos adaptando um pouco à medida que vão surgindo, sempre com recursos próprios, pelo menos por agora.

2. Quais são os objetivos pretendidos com o novo sítio da GNR na Internet?

R.: As relações públicas têm um objetivo para com o público, nós temos um objetivo interno. Em termos tecnológicos os nossos objetivos são essencialmente direcionados para a proteção de conteúdos, segurança dos conteúdos contra ataques maliciosos, tentativas de intrusão, por exemplo, aconteceu há pouco tempo em que os sítios foram “vandalizados”, isto leva-nos a adotar uma linguagem nova para criar mais segurança. Tornar os conteúdos mais apelativos e, tornar aqui a interoperabilidade com as plataformas móveis, ou seja, num *smartphone* não aparecer desconfigurado, o sítio tem que ter inteligência para perceber que está a ser descarregado para uma plataforma móvel e tem que se adaptar ao visor, ao aspeto e às cores, com uma capacidade adaptável ao móvel, necessariamente, não poderá ser tão pesado como quando é descarregado num PC. Os objetivos foram estes, no sentido de aligeirar o sítio, criar mais interoperabilidade, pô-lo de acordo com aquilo que é agora a “ponta da tecnologia” em questão de sítios e assegurando a segurança porque foram detetadas várias vulnerabilidades, não que o utilizador pudesse ver mas, pela “parte detrás” do sistema, para quem tivesse intenções maliciosas porque apesar do sítio não estar cá fisicamente, o código, o programa em si não está cá, está no MAI e eles têm proteção dos perímetros, mas de qualquer maneira era vulnerável e nós quisemos aumentar essa segurança. Mas, todas as questões estão agarradas à usabilidade, a navegabilidade foi melhorada dentro das medidas da usabilidade, mas sem padrões definidos. Depois, integramos ideias novas vindas das relações públicas e da parte do Comando que dá sempre recomendações, se querem mais esta informação ou esta imagem ou se querem dar realce a determinado texto. São estes os nossos principais objetivos.

3. Que aspetos foram alterados na apresentação da informação (aspeto gráfico) relativamente à 6ª versão?

R.: Em termos de aspeto gráfico o que foi alterado, não propriamente alterado mas foi dar mais ênfase às cores da Guarda, ao que é a cor verde da GNR, foi também, dar uma “lavagem”, digamos assim, (...) fotográfica para não se tornar repetitivo, e para ser apelativo para que cada vez que lá vamos e vemos sempre o mesmo, e deixa de ser um ponto de interesse, uma vez que o sítio a visitar é sempre igual. A alteração na barra de

navegabilidade é essencialmente visual para o utilizador normal é uma mudança em termos de locais onde ele deve procurar a informação, para os jornalistas, que são os grandes consumidores é uma medida substancial, a partir da área reservada onde eles podem fazer o seu registo/o seu *login* e subscreverem como já subscrevem atualmente as *Feeds RSS* à medida que vão sendo carregadas no sítio, e podendo ser descarregadas à medida que eles querem para eles é uma mais-valia.

4. Foram introduzidos novos mecanismos de acessibilidade, navegabilidade e usabilidade no sítio? Se sim, quais?

R.: As questões de acessibilidade e navegabilidade foram melhoradas. Não foram concebidas páginas para o acesso de cidadãos com necessidades especiais, mas as novas plataformas onde estamos a desenvolver permite e é natural que abrangem todas as atividades no topo da norma. O mapa do sítio, houve uma versão que tinha, mas esta versão não terá. O motor de pesquisa vai existir em algumas áreas reservadas e terá que ser eficaz. Na acessibilidade, navegabilidade e usabilidade poderá integrar aqui a componentes móveis das Redes Sociais com ligações diretas. A usabilidade está prevista e seguimos as normas internacionais, e a *Google* é o expoente máximo de usabilidade, claro, poucas coisas e muito prático e isso é seguido por nós. Algumas normas de usabilidade têm que ser retificadas, nós se quisermos pôr mais imagens ou quisermos por muita informação teremos que atropelar alguns fenómenos no geral no nosso *site* cumpre muito bem as medidas de usabilidade.

5. Quais são as funcionalidades e serviços *online* disponíveis no novo sítio? Para que servem?

R.: Temos linhas telefónicas e *emails* da Direção de Comunicações e Sistemas de Informação. Não temos formulários *online*, temos é ligações diretas a esses *sites* que dão acesso ao preenchimento *online*, como a Queixa Eletrónica, Perdidos e Achados, Portal do Recrutamento e o Porta Social da GNR, e o Verão Seguro. O nosso sítio permite que o cidadão interaja connosco, as pessoas poderão através do *email* apresentar uma reclamação, como já aconteceu sobre o sistema da Queixa Eletrónica, mas, também, podem apresentar sugestões. A questão do preenchimento de formulários *online*, não é feita diretamente pelo sítio da Guarda porque este tipo de serviços carece de uma segurança diferente e não compensa investir, em termos de segurança quando temos alguma “coisa” por trás responsável, pois eu não me sinto seguro em ter as queixas *online*

disponibilizadas no sítio da Guarda. Poderia existir se houve um investimento maior em termos de segurança e, mas, também porque já existem esse serviço, portanto não faria sentido. Fórum ou *chat online* não existe, mas através das Redes Sociais e o dito envio por correio eletrónico permite essa ligação com o cidadão, pois estamos vinte e quatro horas ao serviço do *site*, mesmo não sendo dada a resposta em tempo real considerado um serviço *online* de esclarecimento de dúvidas, nós esclarecemos na mesma as dúvidas dos cidadãos.

6. Serão utilizadas novas tecnologias/aplicações relacionadas com sítio? Se sim, quais são e qual objetivo pretendido?

R.: A linguagem de programação foi alterada, para uma linguagem diferente com mais *pulls* da Microsoft que nos garante mais segurança. As tecnologias com aplicação móvel com as Redes Sociais em acesso direto. O objetivo principalmente é a segurança e a interoperabilidade e a disponibilização de mais serviços para um número maior de utilizados.

7. Como será garantida a segurança do sítio contra ciberataques?

R.: A segurança do sítio contra ciberataques existe a vários níveis: ao nível da própria construção, a forma como os *links* são construídos, o que é que é mostrado, em que próprio código HTML pode ser disponibilizado na página, mas se mostrar demasiados caminhos eles conseguem encontrar o sítio do servidor num computador. Portanto, essa garantia é feita primeiro a nível de códigos, tendo-se “mascarado” ao máximo os caminhos e os pontos de falha que possa haver; existe segurança ao nível dos protocolos em que a *HTTP* com códigos tenta impedir que os ataques lá cheguem; e, existe segurança de perímetro ao nível da Firewall físicas e tecnológicas, ou seja, as Firewall do sistema operativo mais as Firewall físicas com equipamentos. O perímetro da rede, digamos assim, faz a filtragem de possíveis ataques e é da responsabilidade das estruturas do MAI que fazem a monitorização do *site* e podem descobrir a origem dos ciberataques.

Apêndice J

Pontuações atribuídas pelos especialistas

Tabela n.º 3 - Soma das pontuações atribuídas pelos especialistas

INFORMAÇÃO BASE PUBLICADA NO SÍTIO	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Identificação e descrição da instituição	23	24	21	18	17
Contactos	19	17	21	22	18
Diversidade da informação	20	20	18	19	17
Informação sobre concursos de admissão, recenseamento ou cursos/formações	19	19	12	17	2
Legislação	15	15	15	15	15
Formulários para <i>download</i>	5	15	15	5	15
Publicações	15	15	15	15	5
Relatórios/estudos/dados estatísticos	15	5	15	13	12
Alertas/conselhos/campanhas de sensibilização	15	15	15	15	15
FAQ's	5	15	15	8	13
	166	165	167	162	134
ATUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Novidades/Notícias	17	17	18	16	9
Eventos	9	11	11	3	7
Plano de atividades	18	9	10	7	8
Relatório da atividade operacional	20	11	14	13	10
	64	48	53	39	34
APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Estilo consistente e constante (uniformidade nas fontes, tamanhos e estilo de texto)	14	16	15	17	16
Contraste entre o texto e o fundo	14	14	13	18	16
Informação sobre o formato dos documentos publicados (PDF ou Word)	10	10	10	5	5
Informação do tamanho dos ficheiros disponíveis para <i>download</i>	5	5	5	5	5
Versão do sítio em línguas estrangeiras	13	5	15	10	5
Imagens/Vídeos compatíveis com os princípios e valores promovidos pelo organismo	16	17	9	10	8
	72	67	67	65	55
LIGAÇÕES A OUTROS SÍTIOS	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
<i>Links</i> de acesso a informação relacionada com o organismo	15	15	15	15	15
<i>Links</i> de acesso a Redes Sociais	15	15	5	15	5
	30	30	20	30	20
ACESSIBILIDADE	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Rapidez no <i>download</i> da primeira página	15	15	15	13	13
Linguagem clara e objetiva	13	15	11	13	11
Conceção de páginas para o acesso por cidadãos com necessidades especiais	5	5	15	5	15
	33	35	41	31	39

USABILIDADE E NAVEGABILIDADE	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Mapa do sítio	5	15	15	8	15
Motor de pesquisa	5	15	15	15	15
Ligações à primeira página	15	15	15	15	15
Mensagem de erro clara	3	5	7	7	3
	28	50	52	45	48

PRIVACIDADE E AUTENTICAÇÃO	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Política de Privacidade acedida na primeira página ou locais em que há introdução de dados	5	15	5	5	5
Informação sobre a privacidade e proteção de dados individuais recolhidos	5	15	5	5	5
Autenticação – área de acesso reservado a elementos do organismo	15	15	5	5	15
Autenticação – área de acesso reservado a elementos externos ao organismo	5	5	5	5	5
	30	50	20	20	30

SERVIÇOS	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Preenchimento de declarações/formulários <i>online</i>	5	15	15	5	5
<i>Helpdesk online</i> , linhas telefónicas e faxes dedicados ao apoio técnico	7	8	10	7	6
<i>Newsletter</i> , fórum ou <i>chat online</i>	5	10	2	5	3
Correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas	15	10	5	10	5
Serviço <i>online</i> para esclarecimento de dúvidas	5	10	15	5	5
Pagamentos <i>online</i>	5	5	5	5	5
Sugestões e/ou comentários <i>online</i>	5	5	5	5	5
	47	63	57	42	34

SERVIÇOS POLICIAIS E DE SEGURANÇA	GNR	PSP	SEF	ANPC	ANSR
Sistema de Queixa Eletrónica (SQE)	16	15	5		
Sistema Integrado de Informação sobre Perdidos e Achados (SIISPA)	16	11			
Serviço Verão Seguro – Chave Direta	15	12			
SOS Ambiente e Território	15				
<i>Safe Communities</i> Algarve	14				
Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE)		5			
Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada (SIGESP)		13			
Sistema de Informação de Boletins de Alojamento (SIBA)			10		
Sistema Automático de Pré-Agendamento (SAPA)			10		
	76	56	25		

Apêndice K

Comentários dos especialistas

Quadro n.º 10 - Apreciações qualitativas e sugestões dos especialistas

Especialista de Comunicação

Assim, e com o objectivo de trazer algo mais do que a constatação que se pedia, tomei a liberdade de mensurar de 1 a 5 alguns dos aspectos que estavam definidos como mensuráveis de 1 a 3. A utilização dos valores 4 e 5 designa uma performance superior à mera menção da existência de determinado item. Darei um exemplo:

Os *relatórios/estudos/dados estatísticos* prevêm uma classificação de 0 a 3 porém, a actualização, a integralidade dos documentos *versus* apenas a sua menção, deve ser salientada. Sucede o mesmo com o indicador *Legislação*: a ANPC tem uma preocupação que se destaca dos demais, inserindo os diplomas legais ao longo das temáticas que aborda, dando-lhe consistência, não dispersando informação, cruzando a menção à legislação no sítio certo.

Permita-me outro exemplo, este classificável de 1 a 5: qualquer das entidades em análise são procuradas em situação de emergência, de crise, de necessidade inadiável e há pequenos aspectos que contribuem para a eficácia destes contactos urgentes; a legibilidade da informação telefónica é essencial e 214247100 e 214 247 100, faz toda a diferença, sabendo-se que a memorização para marcação funciona melhor de três em três dígitos.

Ainda na área dos contactos, e sobre a GNR em particular, permita-me comparar os contactos expressos com as bulas dos medicamentos: ninguém tem dúvidas da sua importância, mas a sua perceptibilidade deixa muito a desejar; há 30 – trinta – páginas com contactos da GNR, sem ordem aparente para o utilizador comum; um sítio internet tem de ser transparente para os utilizadores e as lógicas internas das instituições devem ser repensadas e não aplicadas num instrumento que se pretende seja de utilização pública. Deviam, talvez, existir blocos, por áreas geográficas por exemplo ou, no mínimo, estarem por ordem alfabética; ainda assim, eu, como cidadão, se pretender telefonar com uma urgência, não sei para onde o faça, pois não há menção a um contacto para urgências.

Tomando como exemplo algumas das áreas mais problemáticas da grande Lisboa, por exemplo Amadora e Damaia, no Campo LOCAL, em dados para pesquisa nos Contactos, dá resultados zero, ou seja, o peso real da eficácia da informação disponibilizada não assenta na sua existência, mas sim na forma de lhe aceder.

Por outro lado, e no âmbito da construção do questionário em si, parece-me essencial existir, aqui sim, o pedido de opinião sobre a eficácia do que existe e não sobre a existência em si que, salvo melhor opinião, me parece residual.

Por exemplo, na ANPC, existe um botão para o *Mapa do Sítio*, botão esse que está desactivado. Mas existe! Face a esta dualidade measurei esta questão como 1/3, tal como outras. Na mesma linha veja-se o indicador *Sistema de Informação e Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE)*: estando em construção, menciona-se a sua existência? Existindo, mas estando vazio, qual a mais-valia da sua existência?

No indicador *Informações sobre concursos de admissão, recenseamento ou cursos de formações*, há uma mistura óbvia de informação interna e externa, que não devia acontecer.

Sucede o mesmo no indicador *Newsletter, fórum ou chat online*, face à diversidade, até oposição, dos elementos que se integram na mesma questão: a *Newsletter* é uma forma de comunicação estática, só com um sentido – da instituição para o exterior – enquanto o fórum e o *chat* pressupõem imediatismo e reciprocidade, é minha convicção que não deviam estar juntos.

Veja-se o último indicador – *Serviços Policiais e de Segurança* – onde se menciona em nota de rodapé (nota 4, p. 11): “Os serviços de Queixa Eletrónica, Perdidos e Achados e Verão Seguro são plataformas do Ministério da Administração Interna comuns aos sítios das Forças e Serviços de

Segurança, assim, a classificação atribuída ao serviço deverá ser a mesma a preencher nos espaços em branco de cada sítio na Tabela de Análise”, ou seja, o próprio questionário responde adiantadamente às questões.

Salvo melhor opinião, parece-me mais profícuo perceber e comparar a facilidade de acesso a estes serviços, via cada um dos sítios em análise, caso contrário, é improdutivo.

O facto de se assinalarem as moradas electrónicas para aceder a cada um dos serviços é indiciador de dificuldade para os encontrarmos? Este sim, é um ponto que poderia ser explorado, na medida em que se parte de uma premissa sobre a qual se pretende retirar conclusões, para se agir posteriormente.

Na mesma linha de pensamento encontra-se o indicador *Mensagem de erro clara*: havendo necessidade de mencionar antecipadamente o erro, de ter um plano B, significa que se conhece antecipadamente a sua probabilidade de verificação? Outro ponto interessante a explorar.

Voltando momentaneamente à legislação, verifica-se que coexistem duas perspectivas distintas: a sua menção no que concerne à instituição em si (na GNR, por exemplo) e, por outro lado, legislação sobre as temáticas que o sítio internet aborda (na PSP, por exemplo). A segunda abordagem é a que tem interesse na perspectiva do utilizador; a primeira é importante, mas secundária para o cidadão que procura a GNR com um problema.

Sobre a versão dos sítios internet em línguas estrangeiras, apenas se verifica a coexistência de mais uma língua, o inglês e, em quatro dos analisados, de forma residual para, como no caso da GNR, descrever a história da instituição.

Sem qualquer prejuízo para as raízes institucionais de qualquer das entidades envolvidas, antes pelo contrário, e recordando o que já foi dito sobre o carácter de urgência no contacto com qualquer um deles, a versão em inglês tinha obrigação de ser alargada a mais informação, vital para qualquer pessoa, independentemente de ser cidadão português ou não. A inoperância dos efeitos práticos da informação verdadeiramente relevante devia ser analisada. Para além disto, a tradução devia ser bem revista para que não haja dúvidas sobre o que se escreve/traduz, como no caso da ANPC onde, para se informar sobre a Campanha de Portugal Sem Fogos, se traduz a informação para *Portugal sem campanha de fogos* (!)

O sítio internet da GNR tem, e bem, um *Espaço Infantil*. Porém, e mais uma vez, a sua existência não é sinónimo de eficácia: o texto é ilegível. Aqui surge mais uma vez a dúvida: o indicador *Estilo consistente e constante (uniformidade nas fontes, tamanhos e estilo do texto)* pontuou-se com 2/3 pois este item deve ser revisto com premência, mas não há nada a dizer de especial sobre ele nos outros itens do sítio.

Contudo, no *link Conselhos Ambientais*, completamente distinto do *Espaço Infantil*, as boas vindas são dadas por uma figura de animação – que trata os utilizadores por tu, supondo-se que se dirige a um público infantil – encontrando-se descontextualizado pois o público alvo não é exclusivamente infantil. Isto pode consubstanciar um afastamento dos utilizadores que, pensando que é engano, saem daquela página sem consultar a informação.

Sendo a GNR uma força policial tão próxima dos cidadãos portugueses, e demais pessoas, a sua *cara* na internet devia ser melhor moldada e apresentada, com especial cuidado para todos os detalhes.

Muitas outras apreciações podiam ser elencadas com o objectivo de melhorar a *performance*, o acesso, a visibilidade da informação, entre outros aspectos. Aqui ficam apenas pistas a seguir, se assim o entender, e a aprofundar por profissionais da Comunicação.

Especialista de *Design* de Comunicação

O sítio da GNR apresenta em linhas gerais qualidade na informação veiculada e a sua missão, com uma linguagem formal. Possível necessidade de ser mais claro nas áreas de atuação e geografia, dando exemplos claros das actividades realizadas e um mapa (possivelmente).

Quanto à navegação: Como o menu principal (A GNR / Conselhos / Áreas, etc...) e Secundário (pontos dentro de cada menu principal) se encontram sempre visíveis é fácil perceber que conteúdos estão contidos em cada tópico. Com especial foco nos serviços, é o ponto mais claro em relação aos outros sítios onde a localização nem sempre se encontra no mesmo local. Ainda com relação à navegação; após seleccionar um tópico (ex: A GNR > Quem somos), esse tópico não fica em evidência (seleccionado ou destacado de algum modo), ou ainda, apresentando no topo do texto sobre a GNR uma indicação do local onde nos encontramos no *website*. Este fator impede a fácil localização do observador na vastidão do sítio online.

Outros pontos que surgiram da comparação: Contactos: Não haver um contacto direto à semelhança do 112 e motor de pesquisa por distrito (comparação com a PSP); ou um *call center* – 707 – (como a ANSR). Recrutamento: Possui redireccionamento para um *website* específico, mas poderia ter automaticamente a legislação em vigor, bem como formulários necessários no próprio *website*.

Apresentação: Recaindo na minha área de especialidade, o cariz formal é pesado – sem dúvida característico de instituições de índole militar e que deve ser respeitado. Contudo há diversas formas de garantir sobriedade, criando uma maior proximidade à população e conseguindo um ambiente mais leve. Apresentar uma maior segurança e limpeza na cor (melhor escolha dos verdes que se assumem como fluorescentes no *website*, o que é contrário à cor da GNR). A consistência entre a imagem pública e *online* é essencial. No *website*, a conjugação de cores e ‘símbolo’ (com brilho em baixo – canto superior esquerdo), é contrário ao símbolo de base da página (que pode também ser pesado demais face à escala do monitor, mas contudo, consistente com a imagem global da GNR). A tipografia é diversificada e pouco constante, casos como QUEM SOMOS e RECRUTAMENTO, são bons exemplos da diversidade de estruturas apresentadas no sítio. A Grelha (elemento invisível e estruturante de uma paginação) necessita de revisão.

Especialista de Marketing

O *site* da GNR é muito completo ao nível de conteúdos. Os textos são claros e tem toda a informação que se pretende sobre a GNR.

O aspeto mais negativo tem a ver com o *design*. O *design* é austero e pouco atrativo para o utilizador. Falta animação e chamadas de atenção para aspetos que são de realçar tais como eventos e determinadas atividades da GNR.

O menu do lado esquerdo permite uma abordagem direta de todos os temas mas torna-se confuso, e perde eficácia, pelo facto de concentrar demasiada informação num único lugar.

O *layout* deveria ser reformulado dando lugar a imagens que aproximem o cidadão do trabalho da GNR. O *site* deve ter imagens do quotidiano da ação da GNR em que se realce a sua ação preventiva e mesmo pedagógica junto da população.

A informação está toda no *site* mas é necessário fazer uma remodelação do *layout* de forma a tornar a consulta mais atrativa.

Especialista de Informática

O aspeto geral do sítio é bastante bom, apelativo e intuitivo, permite ser acedido por múltiplos browsers (*firefox*, *chrome*, *Internet explorer*, *safari* e etc) e por múltiplos devices (PC, *smartphones* e *tablets*). Em comparação com os outros sítios nota-se a falta das FAQ's, de uma opção de pesquisa e um Mapa do Site.

Apesar de hoje em dia as velocidades de internet serem bastante boas, deveriam ponderar na criação de uma página em “HTML simples” para as ligações mais lentas, ou versões acessíveis para *smartphones* e *tablets* (carregar uma página mais leve em vez da página normal).

Falta de um botão de idioma para mudar a versão de Inglês para Português.

Especialista de Jornalismo

O *website* está leve, mas precisa de mais dinâmica ao nível de conteúdos.

Apêndice L

Resultados da análise comparativa do sítio da GNR

a. Conteúdos

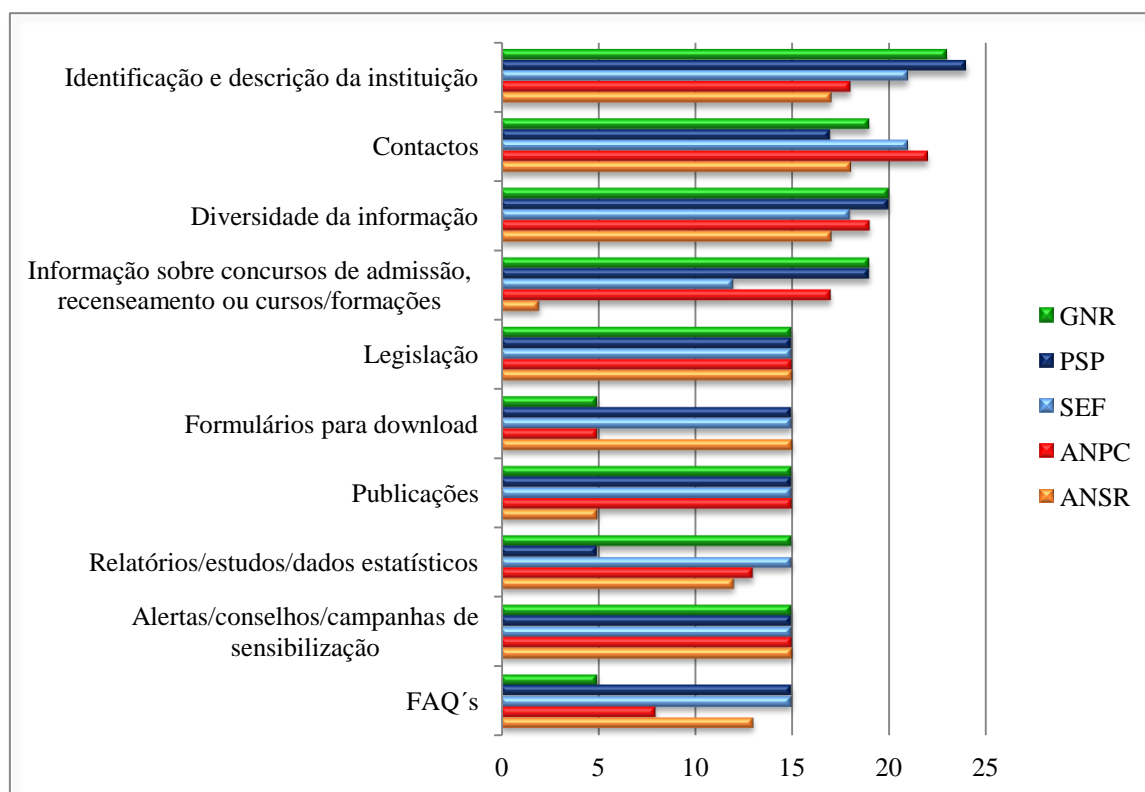


Figura n.º 19 - Resultados do item - informação base publicada no sítio

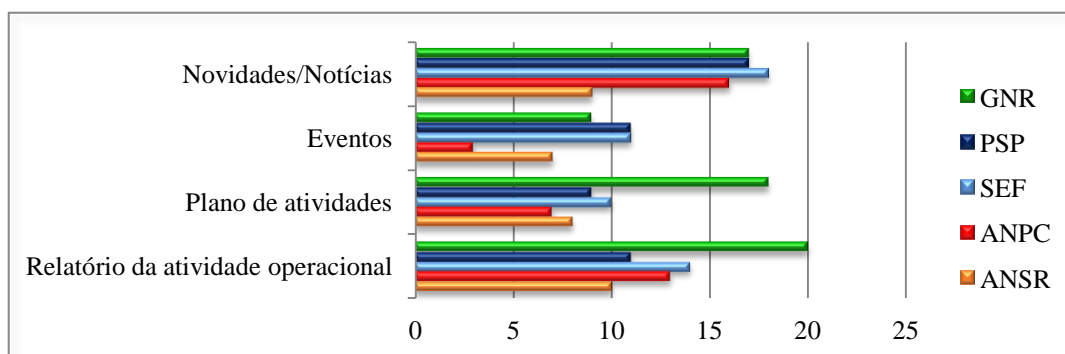


Figura n.º 20 - Resultados do item - atualização da informação

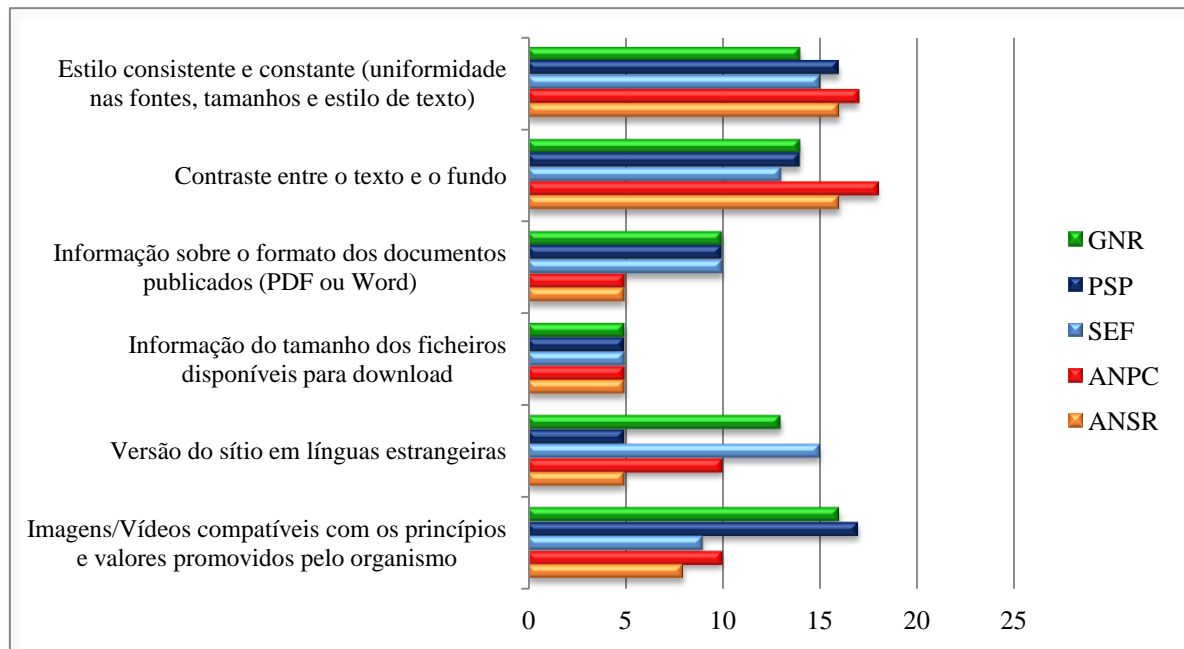


Figura n.º 21 - Resultados do item - apresentação da informação

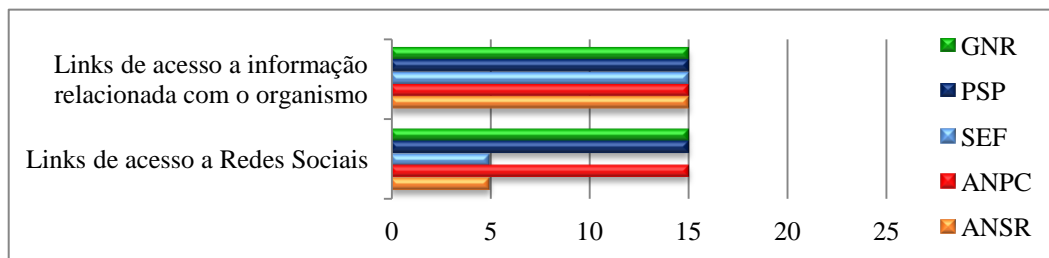


Figura n.º 22 - Resultados do item - ligações a outros sítios

b. Acessibilidade

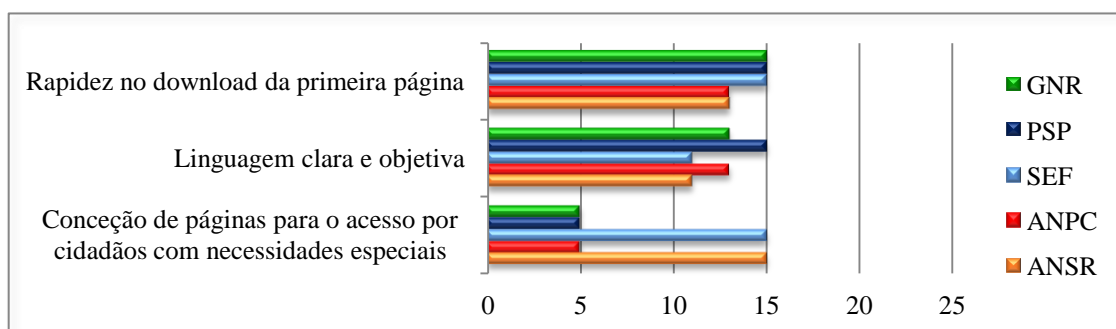


Figura n.º 23 - Resultados dos itens de acessibilidade

c. Usabilidade e Navegabilidade

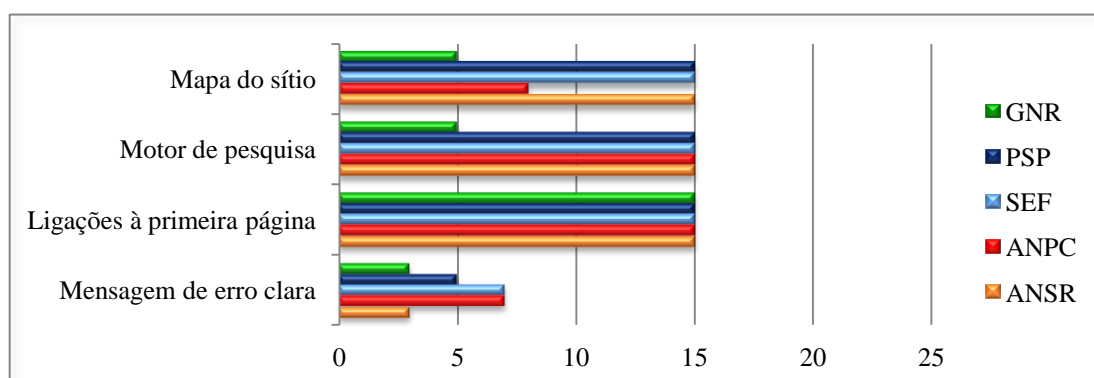


Figura n.º 24 - Resultados dos itens de usabilidade e navegabilidade

d. Privacidade e Autenticação

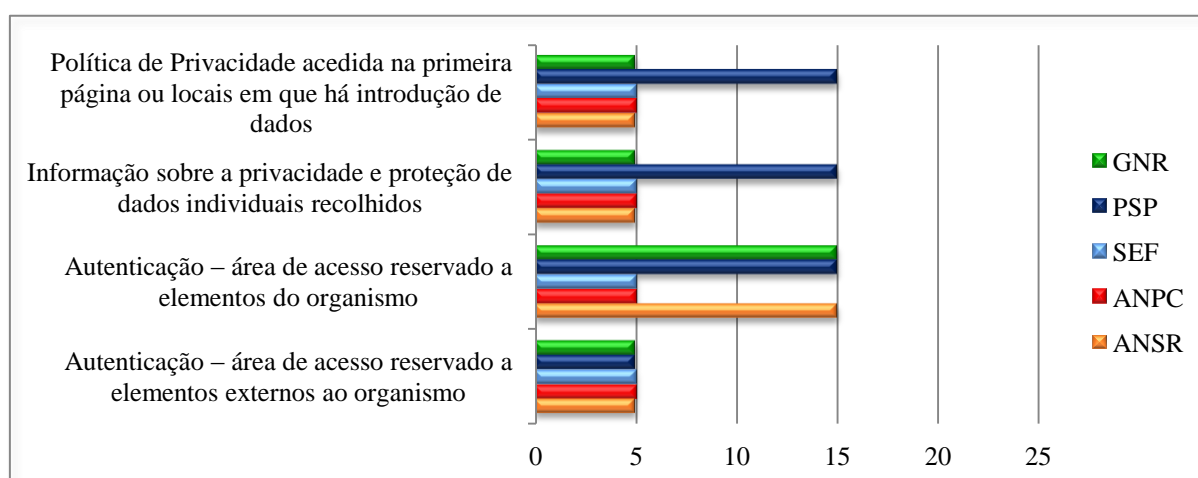


Figura n.º 25 - Resultados dos itens de privacidade e autenticação

e. Serviços

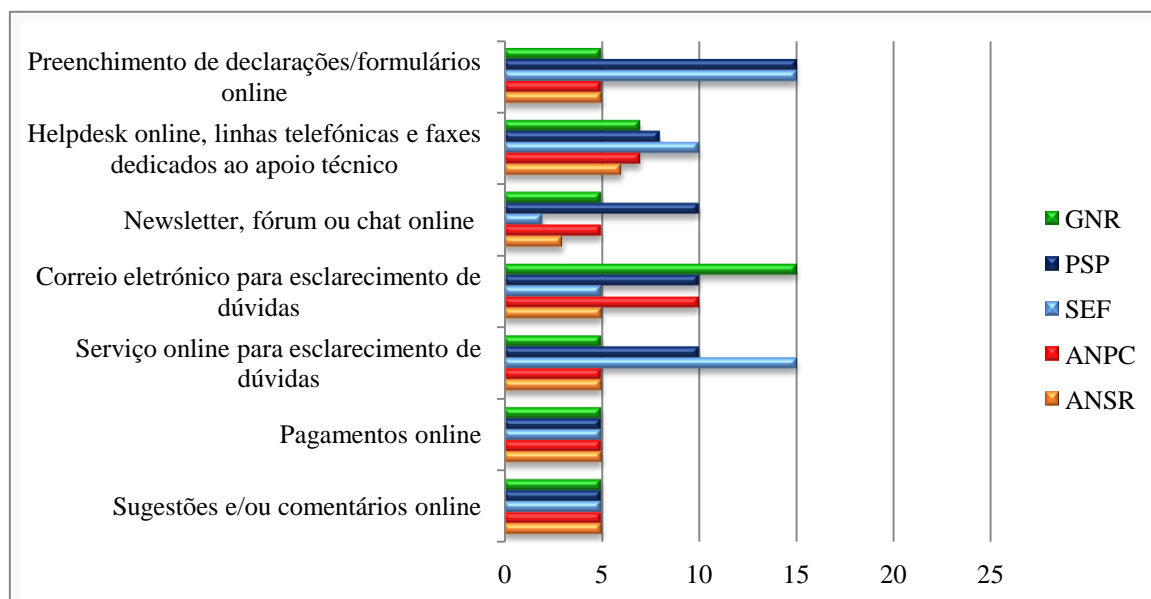


Figura n.º 26 - Resultados dos serviços

Serviços Policiais e de Segurança

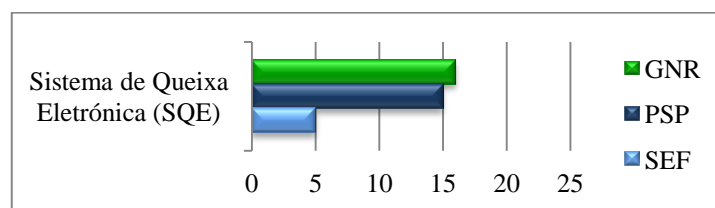


Figura n.º 27 - Resultados relativos ao SQE

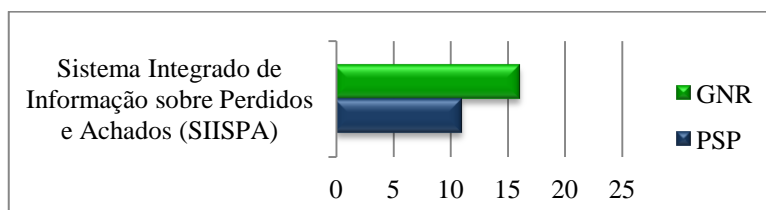


Figura n.º 28 - Resultados relativos ao SIISPA

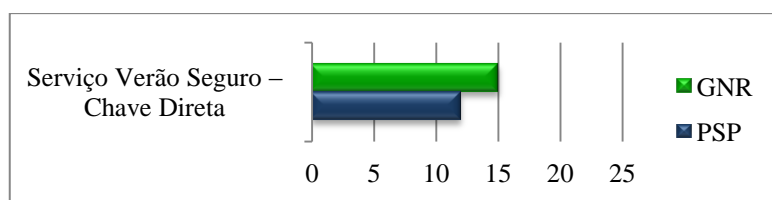


Figura n.º 29 - Resultados relativos ao Serviço Verão Seguro - Chave Direta

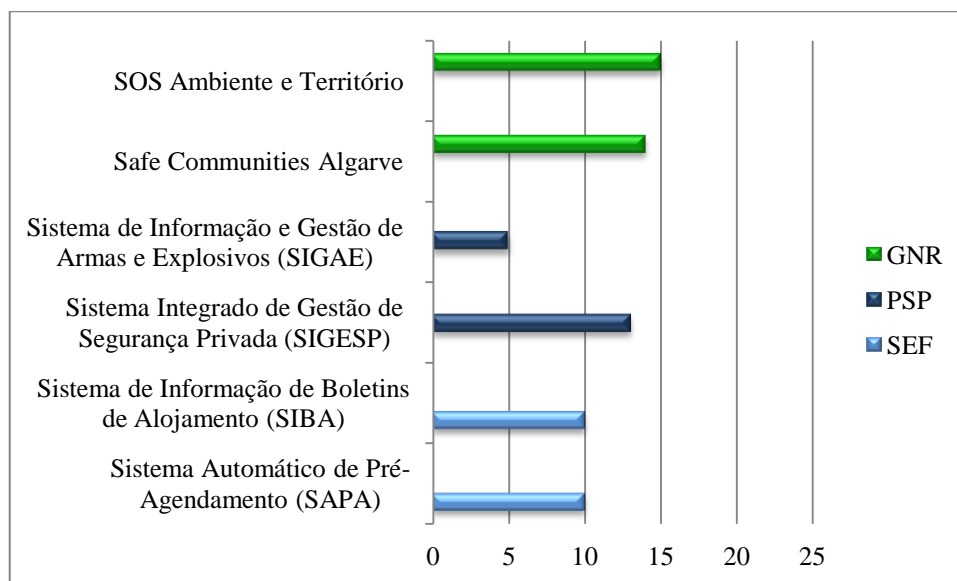


Figura n.º 30 - Resultados dos serviços específicos dos organismos em análise

Anexos

Anexo A

Resultados da análise do *Google Analytics*

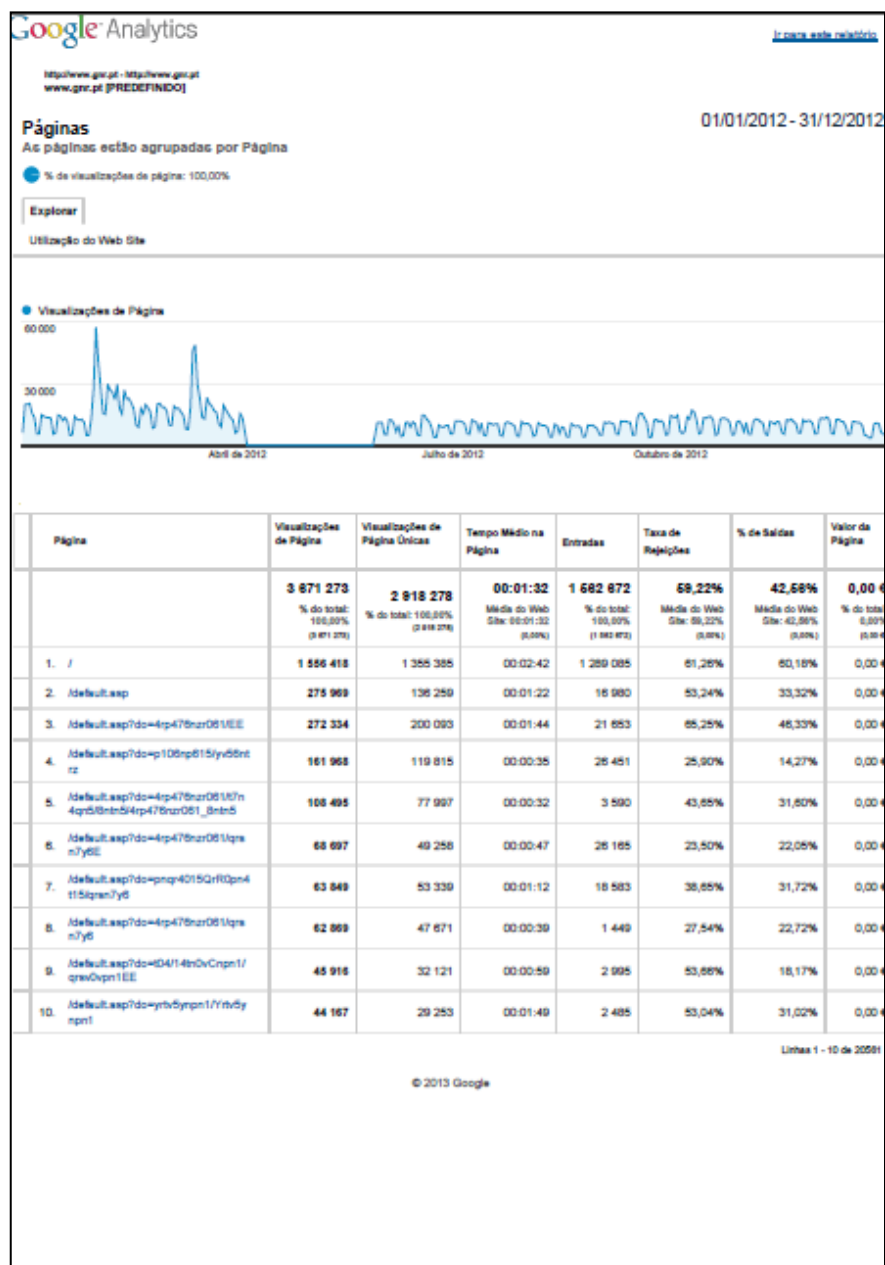


Figura n.º 31 - Resultados da análise do *Google Analytics* referentes ao ano 2012

Fonte: DCRP/GNR (2013)

Anexo B

Registo dos resultados dos serviços disponibilizados pelo MAI

SQE

Quadro n.º 11 - Registo do número de queixas efetuadas no SQE

Número de queixas efetuadas no SQE	
2008	2012
1249	1407

Fonte: DGIE/MAI (2013)

SIISPA

Quadro n.º 12 - Registo do número de bens entregues em 2012

Número de bens entregues pelas Forças de Segurança em 2012	
GNR	PSP
21	4698

Fonte: DGIE/MAI (2013)

Serviço Verão Seguro – Chave Direta

Quadro n.º 13 - Registo do número de pedidos efetuados no Serviço Verão Seguro em 2008 e 2011

Número de pedidos efetuados no serviço Verão Seguro das Forças de Segurança			
Ano	GNR	PSP	Total
2008	138	240	378
2011	368	647	1015

Fonte: DGIE/MAI (2013)